



# ESTUDI CLIENT INVISIBLE PARK GÜELL

## Desembre 2016



# INTRODUCCIÓ



# 1.- INTRODUCCIÓ

L'estudi al Park Güell s'ha realitzat seguint la metodologia del client misteriós, amb la finalitat de poder validar el compliment de les instruccions operatives de treball. Mitjançant aquesta metodologia, s'han simulat determinades situacions per testar i avaluar que tots els serveis es reben segons les condicions preestablertes, mitjançant la simulació de determinades situacions en les què s'ha de valorar si el personal i/o instal·lacions reacciona de la manera prevista.

La tècnica del client misteriós té per objectiu observar i analitzar el comportament del personal d'una empresa o institució davant un potencial client.

Per això, un element clau d'aquesta tècnica és passar desapercbut: l'empleat ens ha d'atendre com si fóssim un client real, no ha de sospitar que l'hi està avaluant, perquè el seu comportament podria veure's afectat.



# 1.- INTRODUCCIÓ

Per a l'estudi s'han realitzat les següents accions d'avaluació:

- 6 visites en grup: tres grups de parla anglesa, dos grups de parla francesa i un grup parla castellana.
- 11 visites en parella: cinc parelles de parla anglesa, una parella de parla francesa, dues parelles de parla castellana i tres parelles de parla catalana.
- 12 visitis de famílies: una família de parla anglesa, cinc famílies de parla francesa, tres famílies de parla castellana i tres famílies de parla catalana.
- 14 auditories telefòniques
- Auditories via correu electrònic

El treball de camps s'ha dut a terme del 17 de desembre al 14 de gener, de dilluns a diumenge.



# METODOLOGIA

## Visites presencials

## 2.- METODOLOGIA INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

El Park Güell està situat en el districte de Gràcia, Barcelona. A causa de la gran afluència de visitants cada any, l'Ajuntament de Barcelona va decidir en el 2013 regular l'accés dels visitants a la Zona Monumental. Aquesta és la zona que es destaca en el mapa i és on s'han enfocat la major part de les accions.





# 2.- METODOLOGIA INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

Les accions s'han realitzat en les taquilles del Park, en els accessos de la Zona Monumental i a la casa del guarda. El personal al què s'ha avaluat han estat treballadors del Park.

Les taquilles i accessos on s'han realitzat les accions són:

- Taquilla de Sant Josep de la Montaña
- Taquilla Olot
- Taquilla Carretera del Carmel
- Accés Sant Josep de la Montaña
- Accés Olot Central
- Accés Olot Lateral
- Accés Escala Derecha Plaza de la Natura
- Accés Escala Izquierda Plaza de la Natura



També s'han adquirit entrades online a través de la pàgina del Park.

# 2.- METODOLOGIA INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

Les accions realitzades s'han dividit en **29 visites** i en cadascuna d'elles s'han executat de tres a quatre escenaris valorant a més aquests aspectes del personal:

- A. Primer contacte amb el personal de Park.
- B. Escolta activa dels empleats.
- C. Efectivitat i grau de resolució en les situacions que se'ls planteja.
- D. Iniciativa per part del personal en informar.
- E. Maneig dels idiomes amb els quals interactuen els clients misteriosos.
- F. Venda activa d'entrades.
- G. Control del compliment de les normes.
- H. Ús dels mapes per donar informació.
- I. Qualitat de la informació.





# 2.- METODOLOGIA INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

INFORMACIÓ

## Escenaris relacionats amb la INFORMACIÓ rebuda

1. Normativa accés veïns
2. Límit de temps per estar a la Zona Monumental
3. Parada de metromés propera
4. Bars fos del recinte del Park
5. Restaurants del Park
6. Accés per als barcelonins
7. Accés per als catalans
8. Explicació d'itineraris
9. Historia del recinte
10. Situació de les sortides
11. Situació dels accessos de la Zona Monumental
12. Interès de fer la visita a la casa del guarda



# 2.- METODOLOGIA INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

INFORMACIÓ

## Escenaris relacionats amb la INFORMACIÓ rebuda

- 13. Horari de la casa del guarda
- 14. Possibilitats per sortir i tornar a entrar
- 15. App per guiar-se durant la visita
- 16. Wifi
- 17. Franges horàries
- 18. Localització dels lavabos
- 19. Possibilitat de fer la visita guiada
- 20. Accés al Park amb gos o bicicleta
- 21. Valoració visita guiada.



# 2.- METODOLOGIA INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

RESPOSTA

## Escenaris relacionats amb la RESPOSTA

1. Arribar tard a la Zona Monumental a veure com ho solucionen
2. Intentar entrar fora de l'horari assignat per veure si ho controlen i veure com reaccionen
3. Queixa a un empleat del poc interès que té la visita a la casa del guarda i veure la seva reacció
4. Queixa d'excessiva cua en la visita de la casa del guarda
5. Avisar de persona tancada en el lavabo
6. Avisar de carteristes
7. Avisar que s'ha estat mata d'un carterista



# 2.- METODOLOGIA INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

RESPOSTA

## Escenaris relacionats amb la **RESPOSTA**

8. Avisar perduda de nen
9. Escenificar malestar físic
10. Perduda d'entrada
11. Intentar pujar-se a element arquitectònic
12. Botar pilota en Zona Monumental
13. Amb l'entrada comprada intentar afegir un nen menor de 7 anys
14. Amb l'entrada comprada intentar afegir a una persona al grup
15. Canvi d'idioma en visita guiada
16. Intentar entrar per un altre accés amb visita guiada
17. Demanar Fulla de Reclamacions

# Qüestionari

1. Quant al primer contacte que heu tingut amb el personal de dins de la taquilla, per favor, selecciona aquelles situacions que han tingut lloc:
2. Al moment de donar les explicacions, us han escoltat de forma activa?
3. Com ha estat el to de la conversa?
4. Han utilitzat el mapa del Park com a suport durant la conversa?
5. (Si han utilitzat el mapa del Park) En quin moment han fet ús del mapa?
6. (Si han utilitzat el mapa del Park) Us han lliurat el mapa en acabar la conversa?
7. Us han proposat sense preguntar directament fer alguna activitat o visitar algun altre lloc mentre espereu per entrar?
8. Us han informat sobre la franja de 30 minuts que teniu per poder entrar?
9. Us han informat que una vegada dins del Park podeu estar tot el temps que vulgueu?
10. Us han mostrat els itineraris possibles que existeixen per fer la visita al Park?
12. Us han informat que es pot descarregar una APP en el mòbil que permet fer una visita guiada?
13. Us han explicat com arribar al punt d'accés més proper?
14. Us han atès a tot moment en l'idioma en el qual us heu dirigit vosaltres?



# Argumentaris - Taquilles

## Argumentaris

Total En Català En Castellà En Anglès En Francés

Arribar expressament tard a la Zona Monumental i veure com ho solucioneu					
Intentar entrar fora de la franja assignada per veure si es controla/detecta i com es reacciona	1				1
He sortit del recinte i vull tornar a accedir	1		1		
Hi ha disponibilitat avui? Si hi ha disponibilitat, m'ofereixen la compra de tiquets	3		2	1	
No trobo l'entrada	1			1	
Preguntar on esta la parada de metro més propera	2				2
Preguntar on estan els lavabos i si són gratuïts	1			1	
Preguntar per l'història del recinte	1				1
Preguntar per l'horari de la casa guarda	1			1	
Preguntar per on estan les sortides	1				1
Preguntar per si hi ha límit de temps per estar dins la Zona Monumental	2			2	
Preguntar si és gratis l'accés per als residents a Catalunya	1	1			
Realitzar la compra d'entrades amb visita guiada a la taquilla	1			1	
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>5</b>





# Argumentaris – Compra per Internet

Argumentaris	Total	En Català	En Castellà	En Anglès	En Francès
Al nostre grup s'ha afegit una persona no prevista	1				1
Tinc entrada, però el meu acompanyant, nen menor de 7 anysno	1	1			
Canvi d'idioma d'una visita guiada comprada per web	1		1		
Demansiespossiblesortiritornaraentrar, isies possible fer-ho sense pagar	1				1
Em queixo perquè hi ha molta cua a la caseta guarda	1		1		
Intento pujar sobre algun element arquitectònic	1				1
Preguntar pels bars fora del recinte del Park	1			1	
Preguntar per si hi ha límit de temps per estar dins la Zona Monumental	1			1	
Preguntar si hi ha una app per guiar-se durant la visita	1		1		
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>





# METODOLOGIA

## Visites Presencials Anàlisi Quantitatiu

# PUNTUACIONS – Per visita Anàl.lisi Quantitatiu

Les puntuacions quantitatives per cadascuna de les visites realitzades al Park Güell

Visita 1	79%
Visita 2	81%
Visita 3	24%
Visita 4	68%
Visita 5	30%
Visita 6	75%
Visita 7	75%
Visita 8	49%
Visita 9	79%
Visita 10	50%

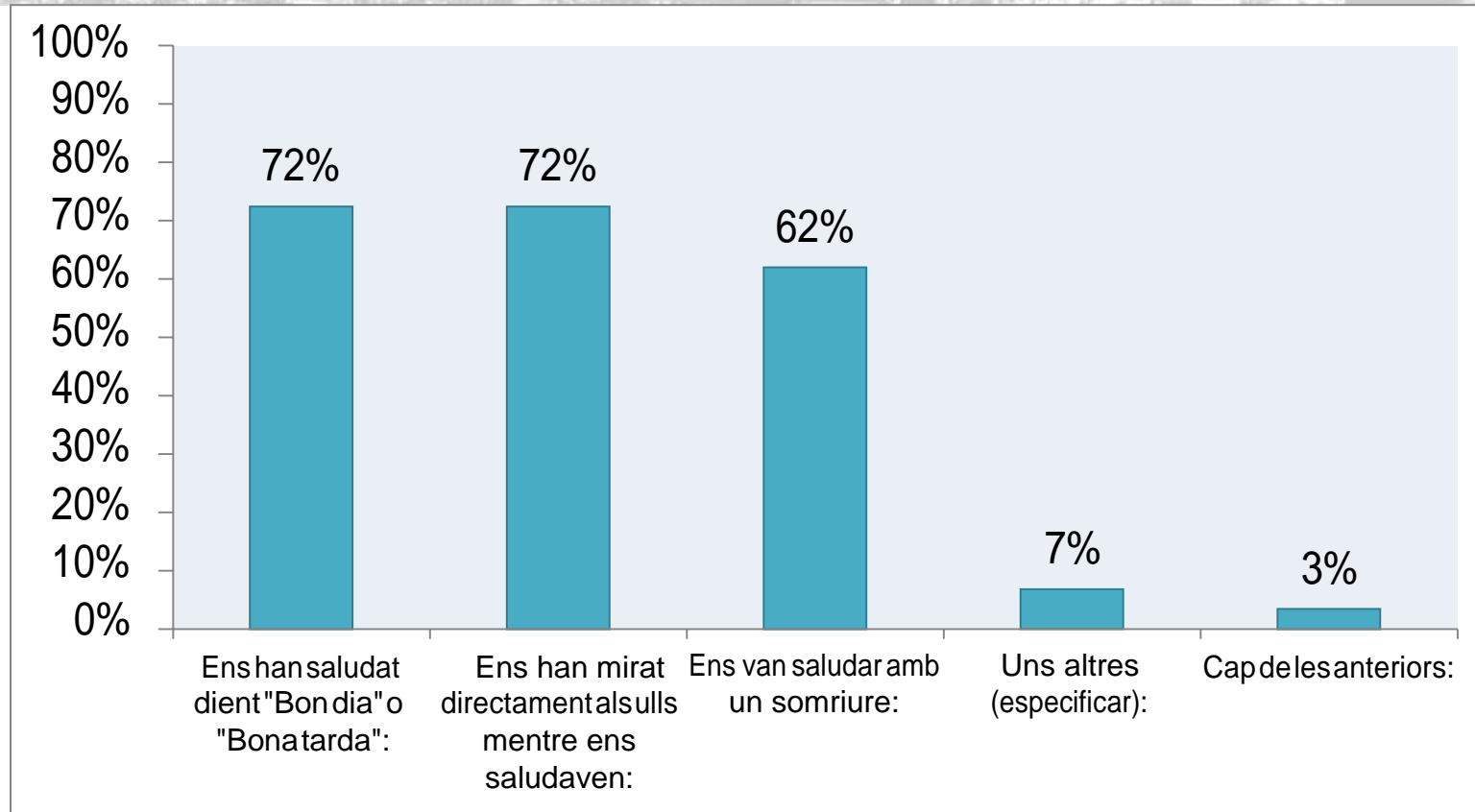
Visita11	20%
Visita12	75%
Visita13	68%
Visita14	56%
Visita15	38%
Visita16	63%
Visita17	25%
Visita18	58%
Visita19	79%
Visita20	24%

Visita 21	29%
Visita 22	73%
Visita 23	77%
Visita 24	64%
Visita 25	49%
Visita 26	20%
Visita 27	39%
Visita 28	45%
Visita 29	75%

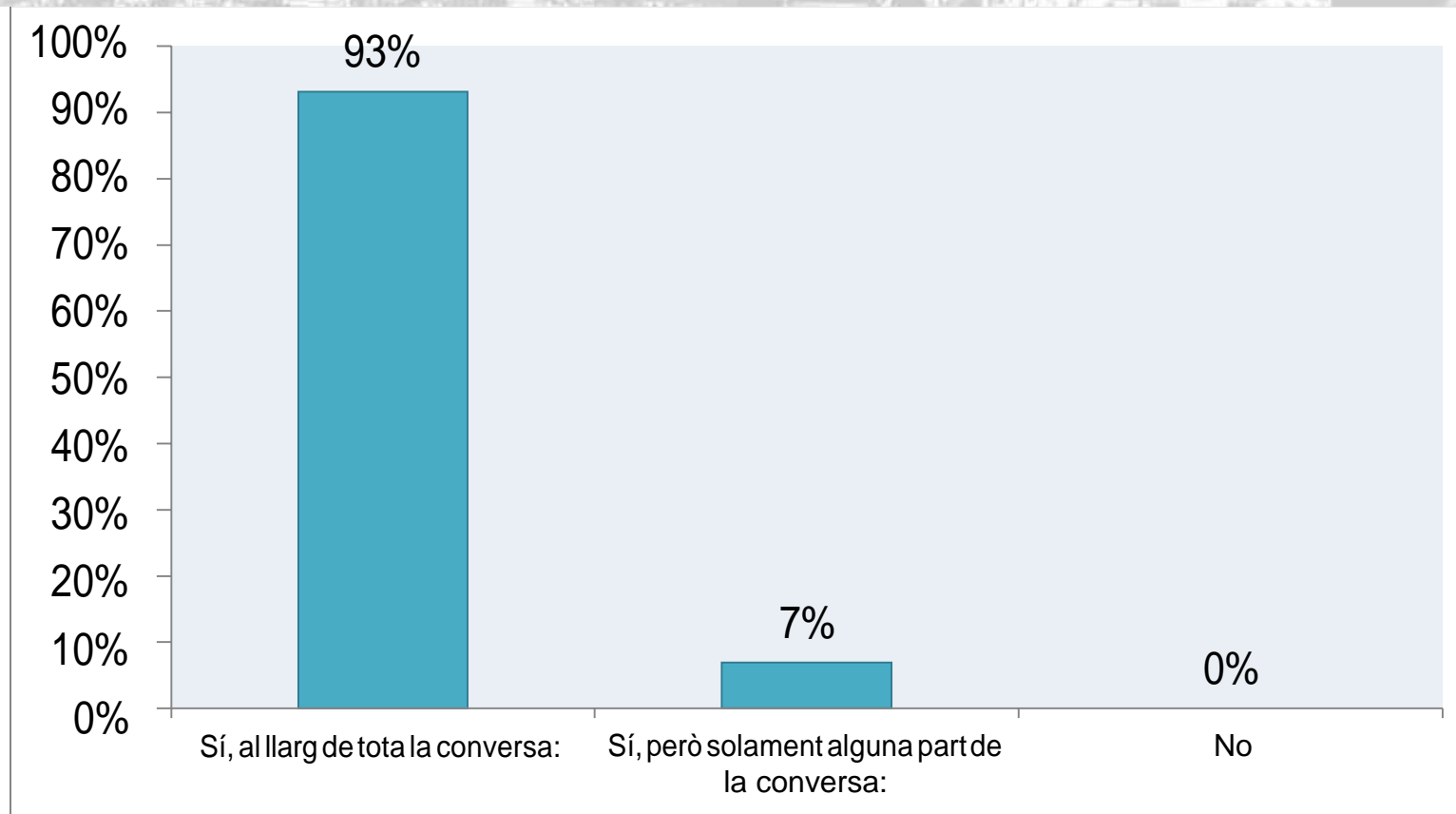
A continuació comentarem els resultats de manera agrupada.



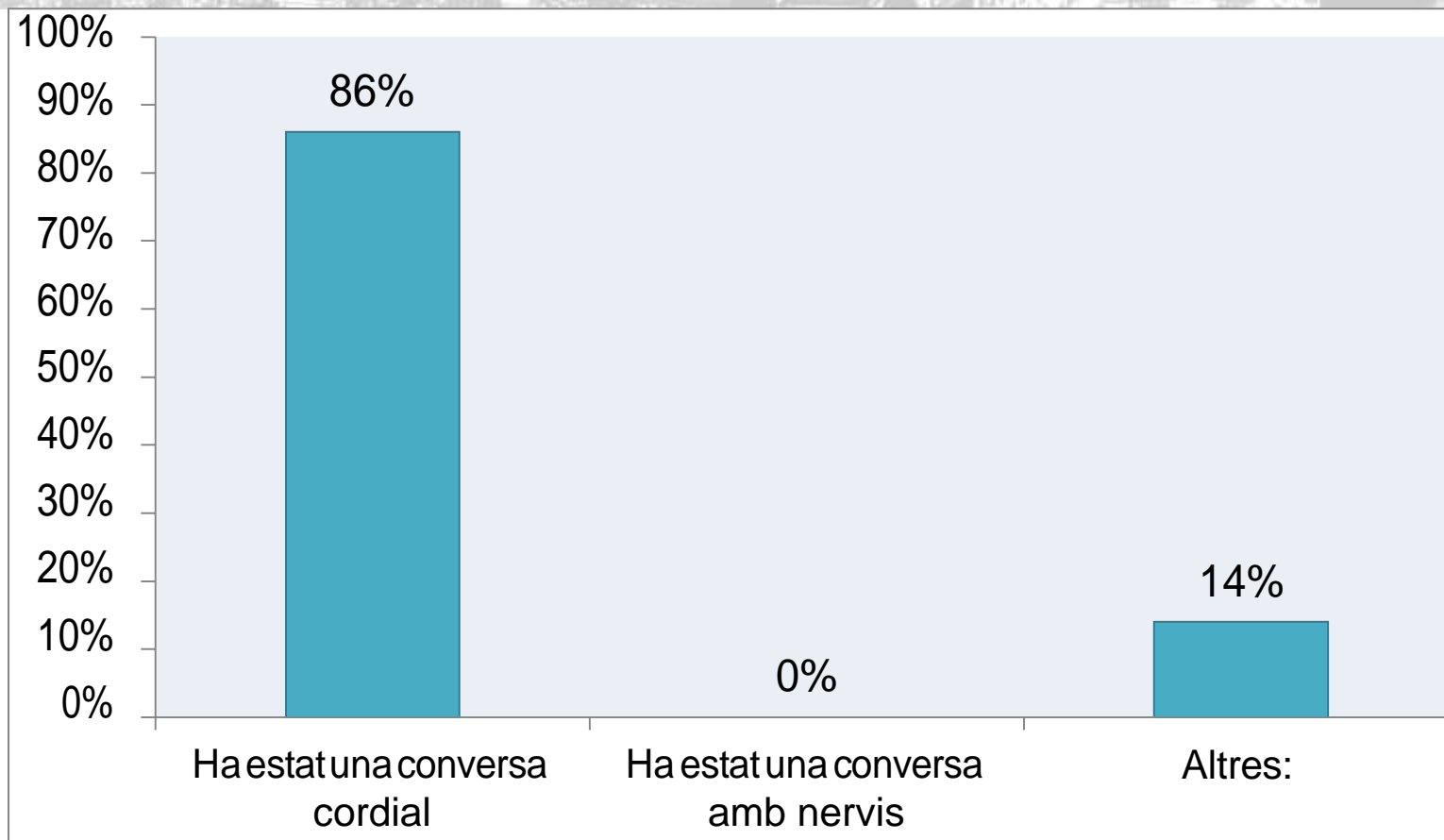
**Pregunta: En quant al primer contacte que heu tingut amb el personal de dins de la taquilla, per favor, selecciona aquelles situacions que han tingut lloc**



## ***Pregunta: Al moment de donar les explicacions, us han escoltat de forma activa?***

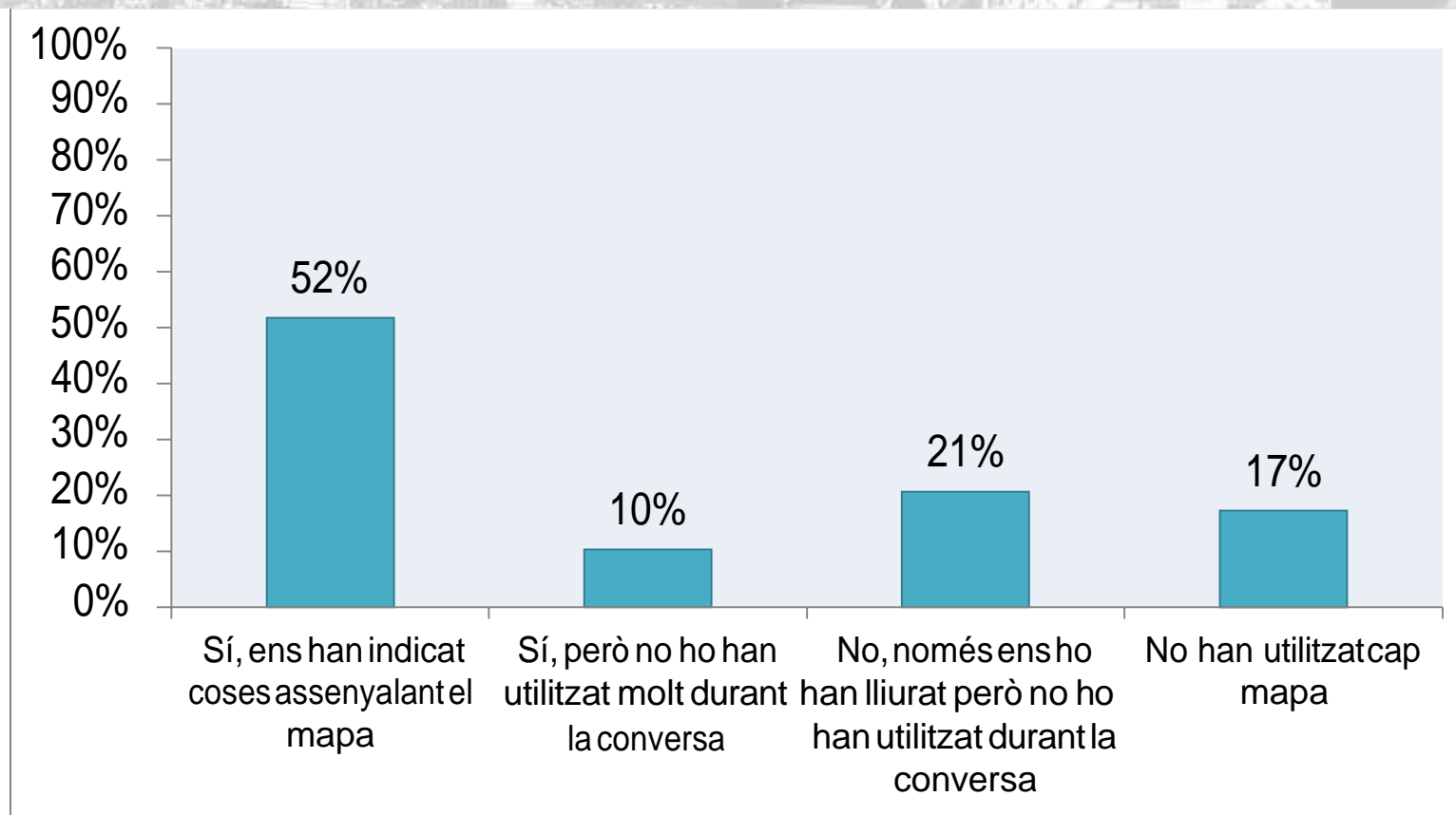


## Pregunta: Com ha estat el to de la conversa?



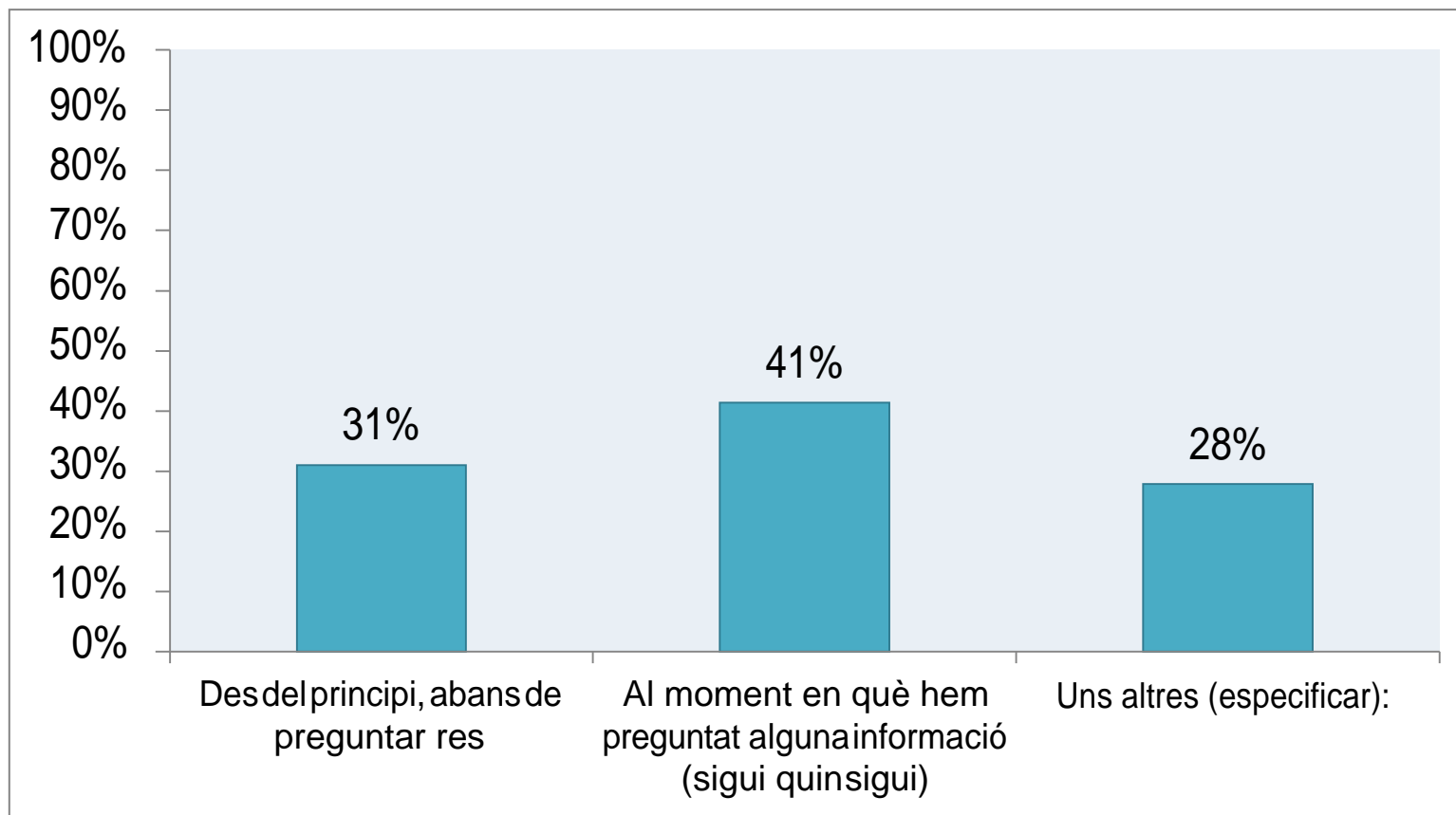
En la secció d'altres normalment predomina la resposta de manera ràpida, estant pendent d'altres coses

## Pregunta: Han utilitzat el mapa del Park com a suport durant la conversa?



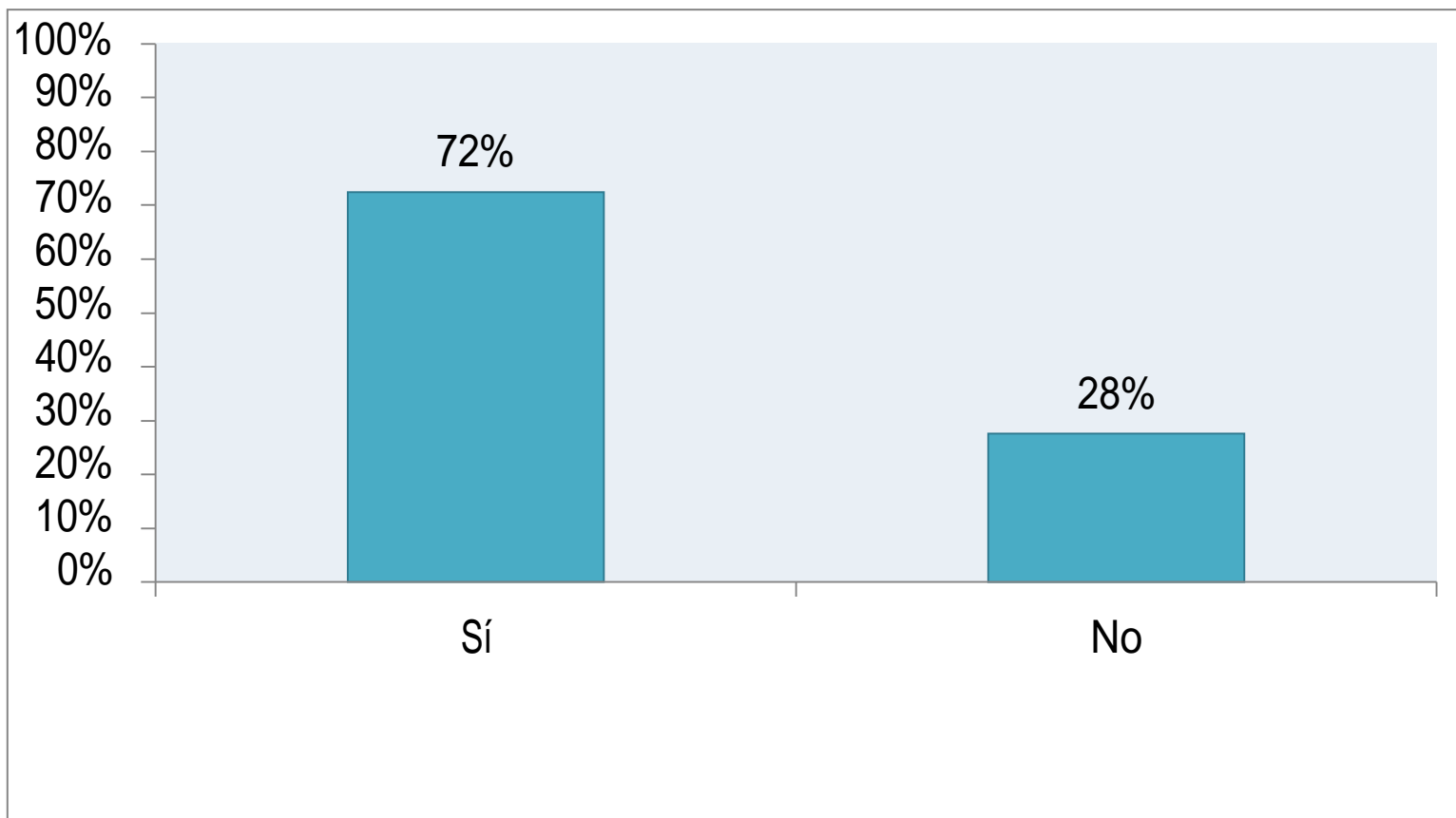


## **Pregunta: (Si han utilitzat el mapa del Park) En quin moment han fet ús del mapa?**

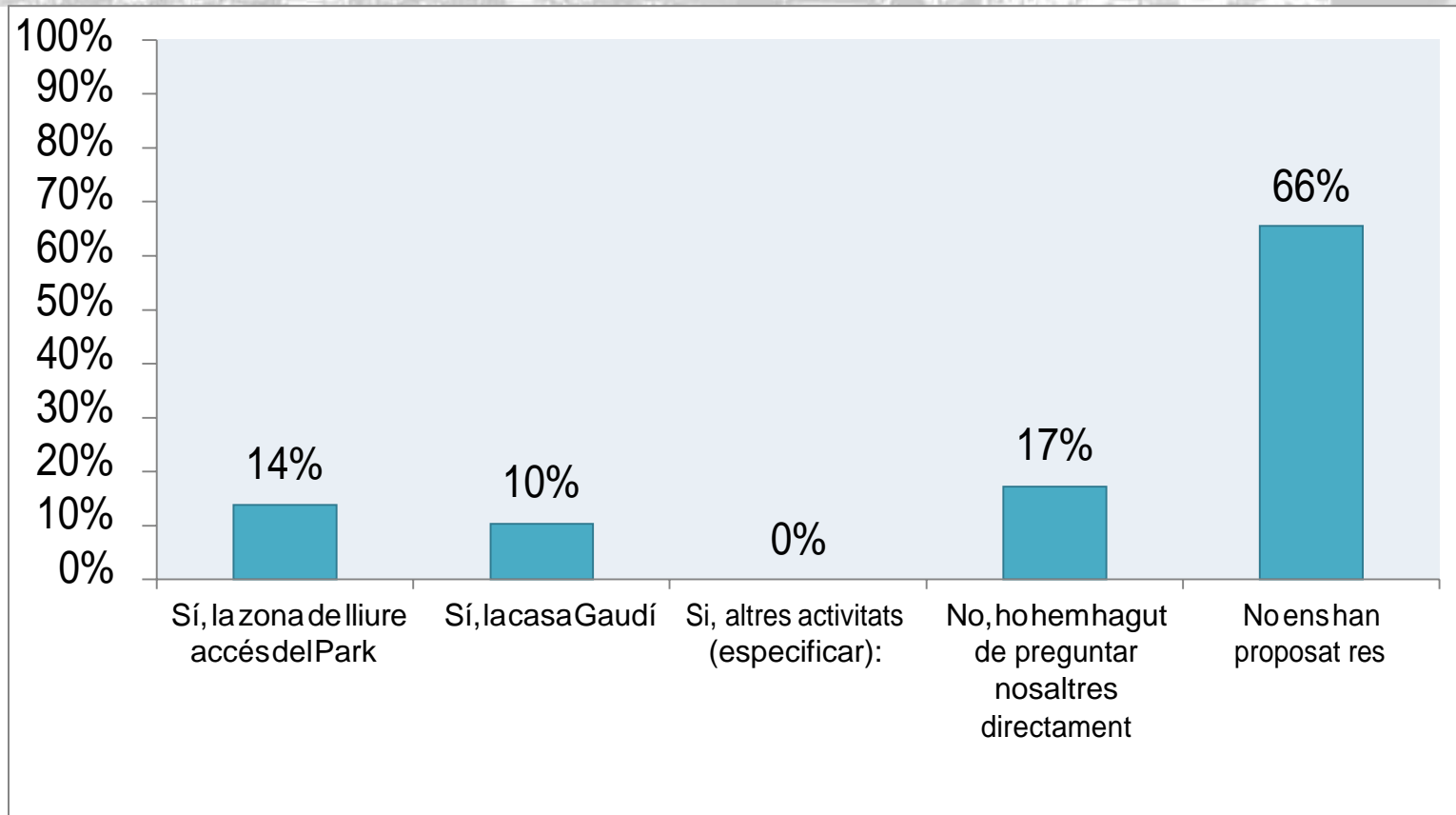


La gran majoria dels mysterys que han respost altres, es que no han fet servir el mapa del parc.

**Pregunta: (Si han utilitzat el mapa del Park) Us han lliurat el mapa en acabar la conversa?**

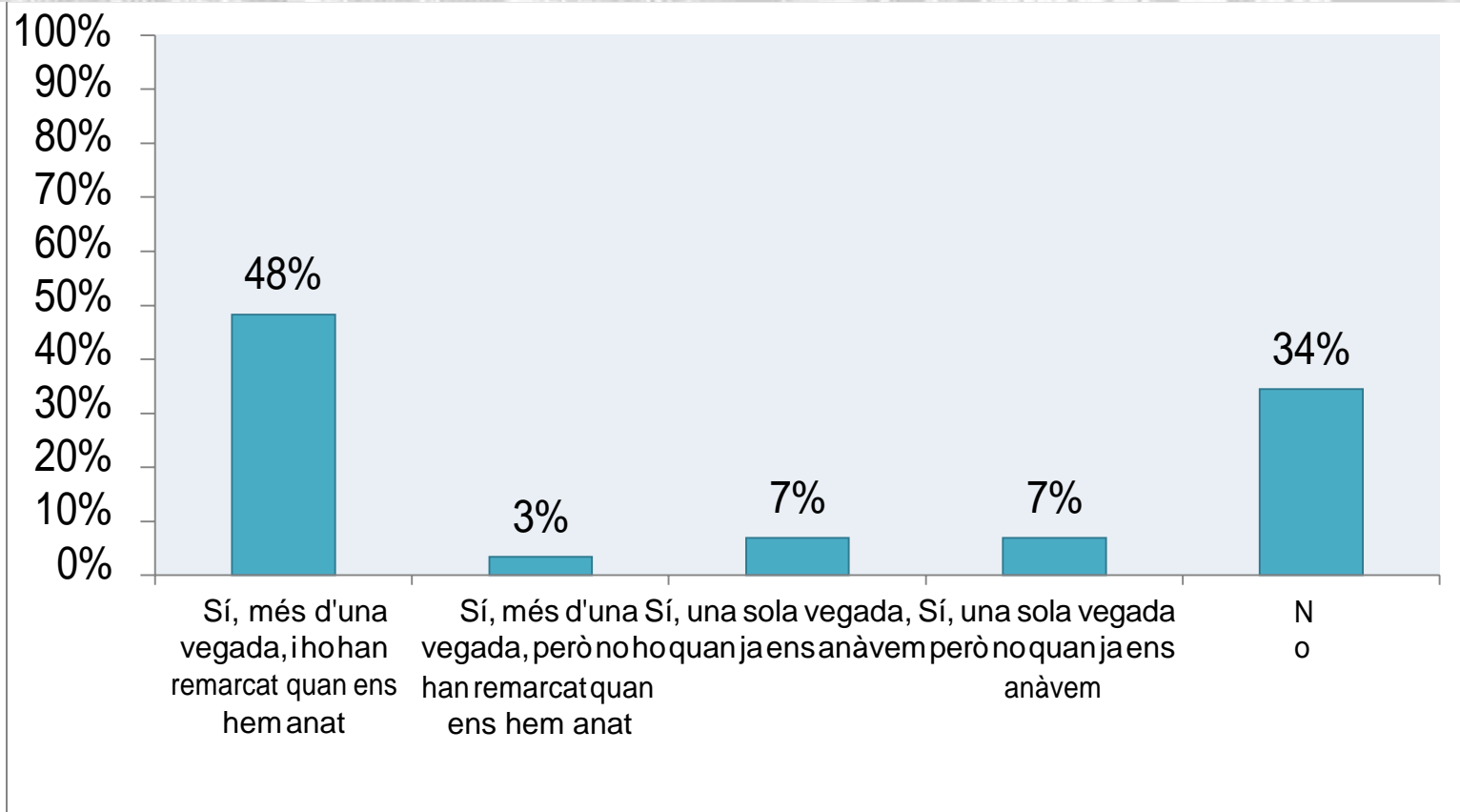


## ***Pregunta: Us han proposat sense preguntar directament fer alguna activitat o visitar algun altre lloc mentre espereu per entrar?***



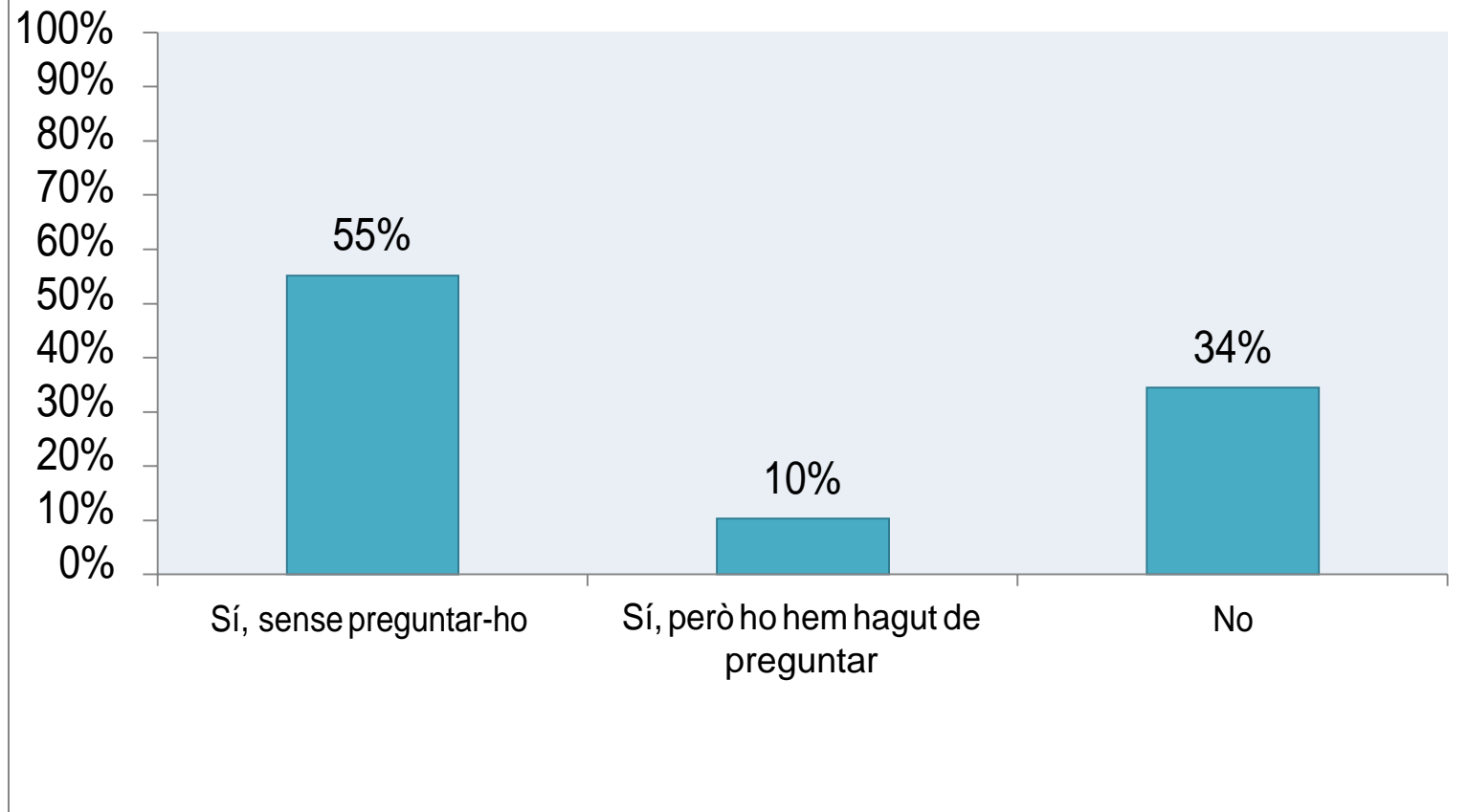
Aquest gràfic resulta molt significatiu per tal de valorar els serveis addicionals dins del Park Güell, com és el cas de la Casa Gaudí. Això tindria un impacte directe en el ticket mig per visitant.

# ***Pregunta: Us han informat sobre la franja de 30 minuts que teniu per poder entrar?***

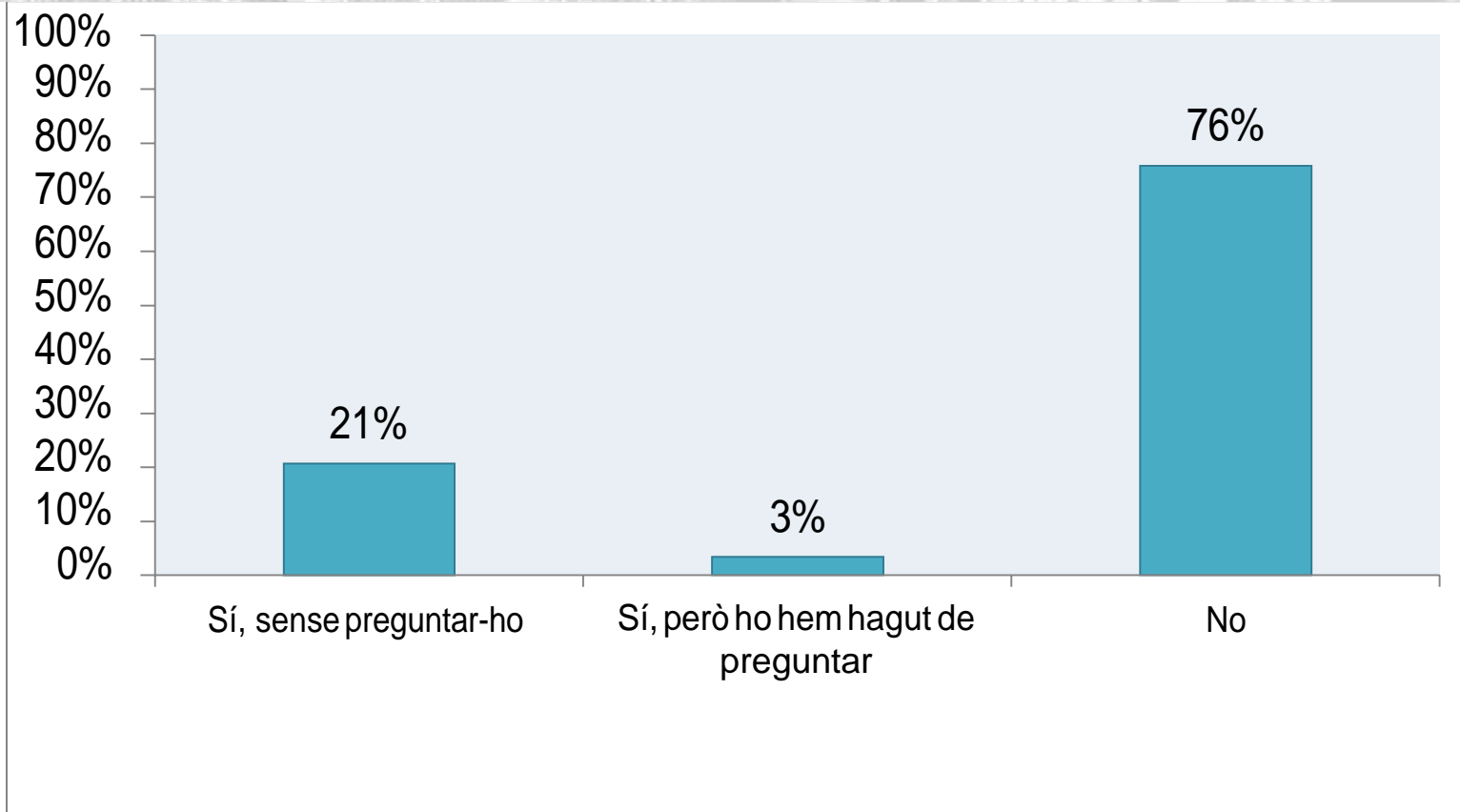




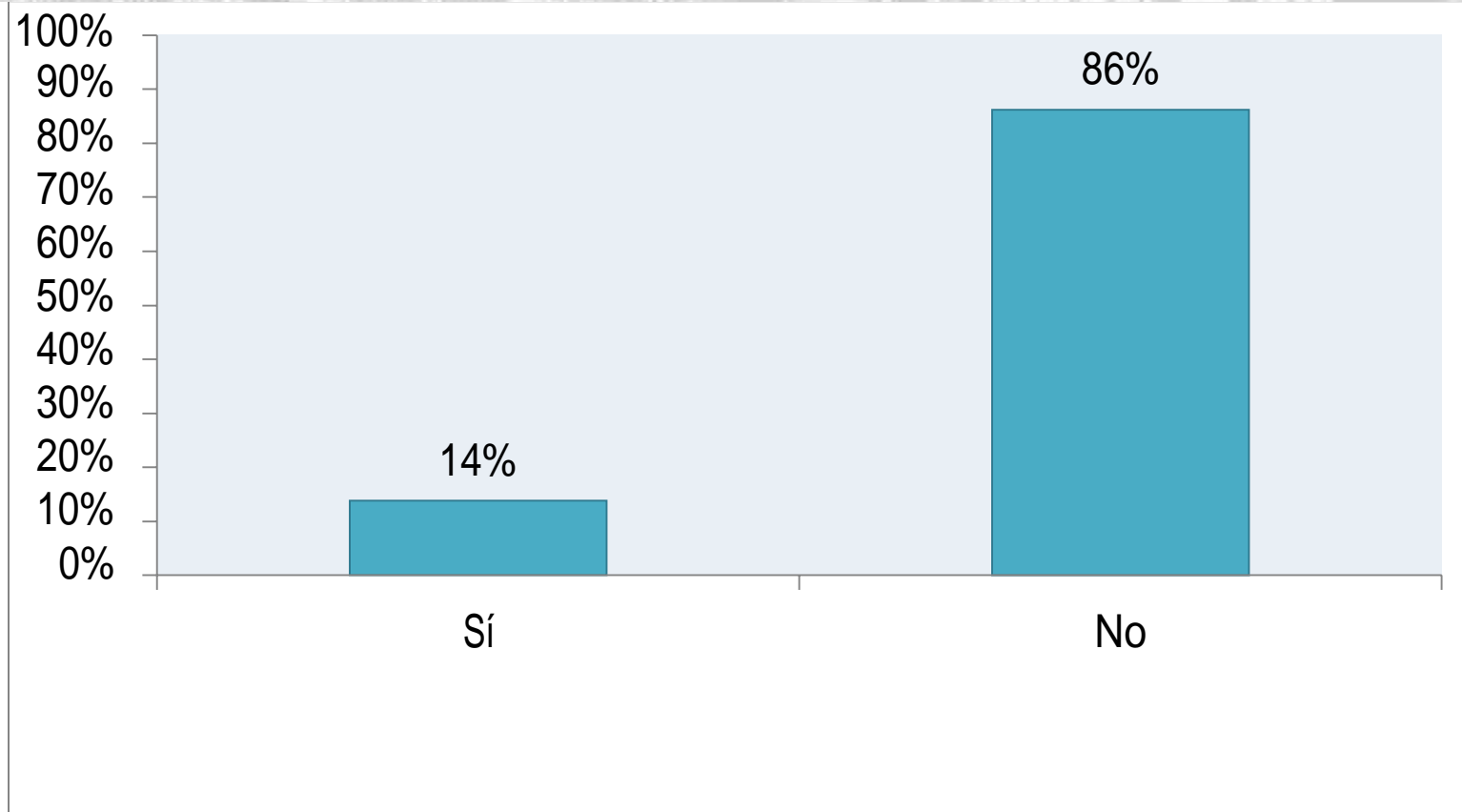
# ***Pregunta: Us han informat que una vegada dins del Park podeu estar totel temps que vulgueu?***



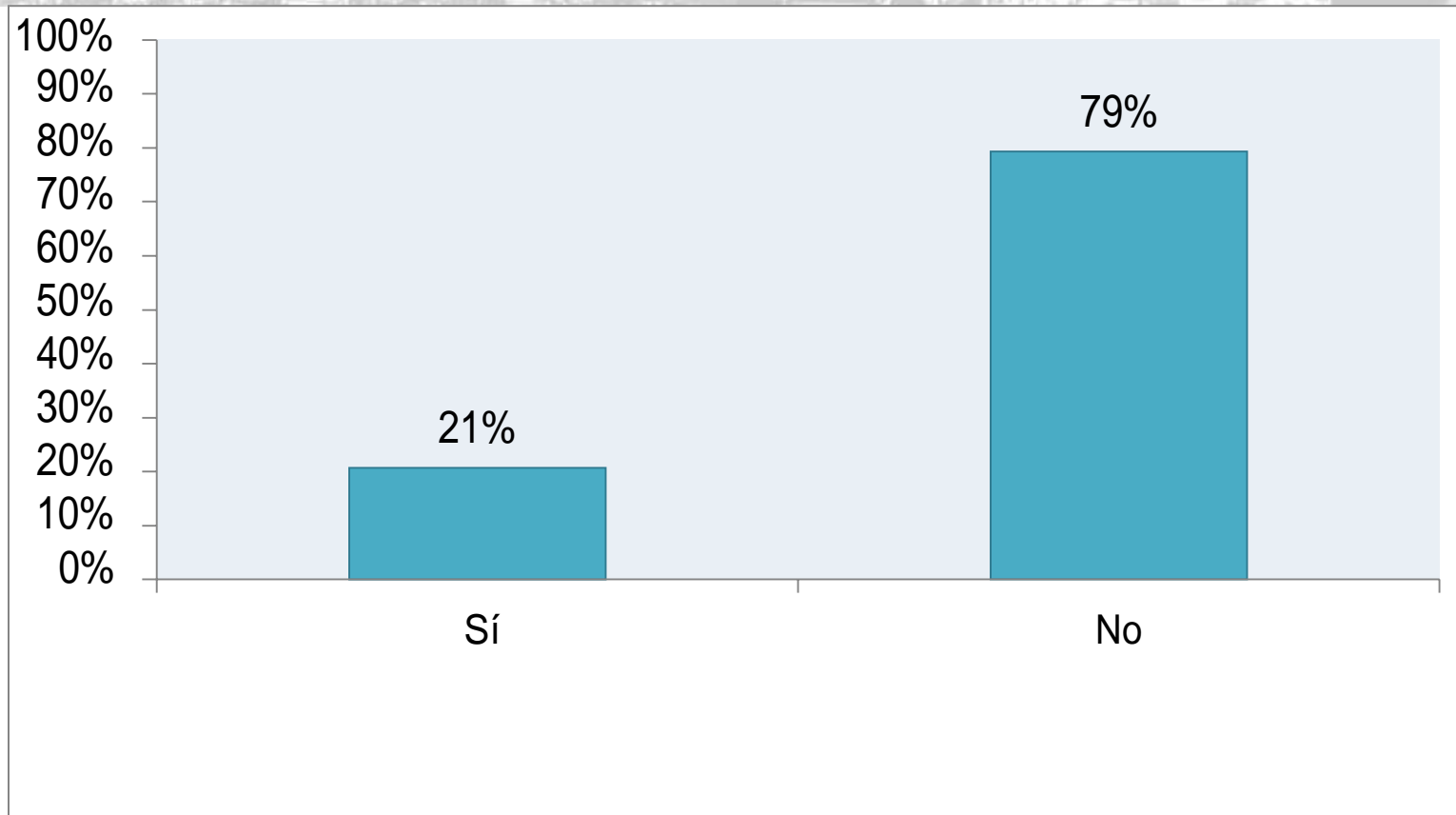
## ***Pregunta: Us han mostrat els itineraris possibles que existeixen per fer la visita al Park?***



## ***Pregunta: Us han informat que hi ha wifi gratuït en el Park?***

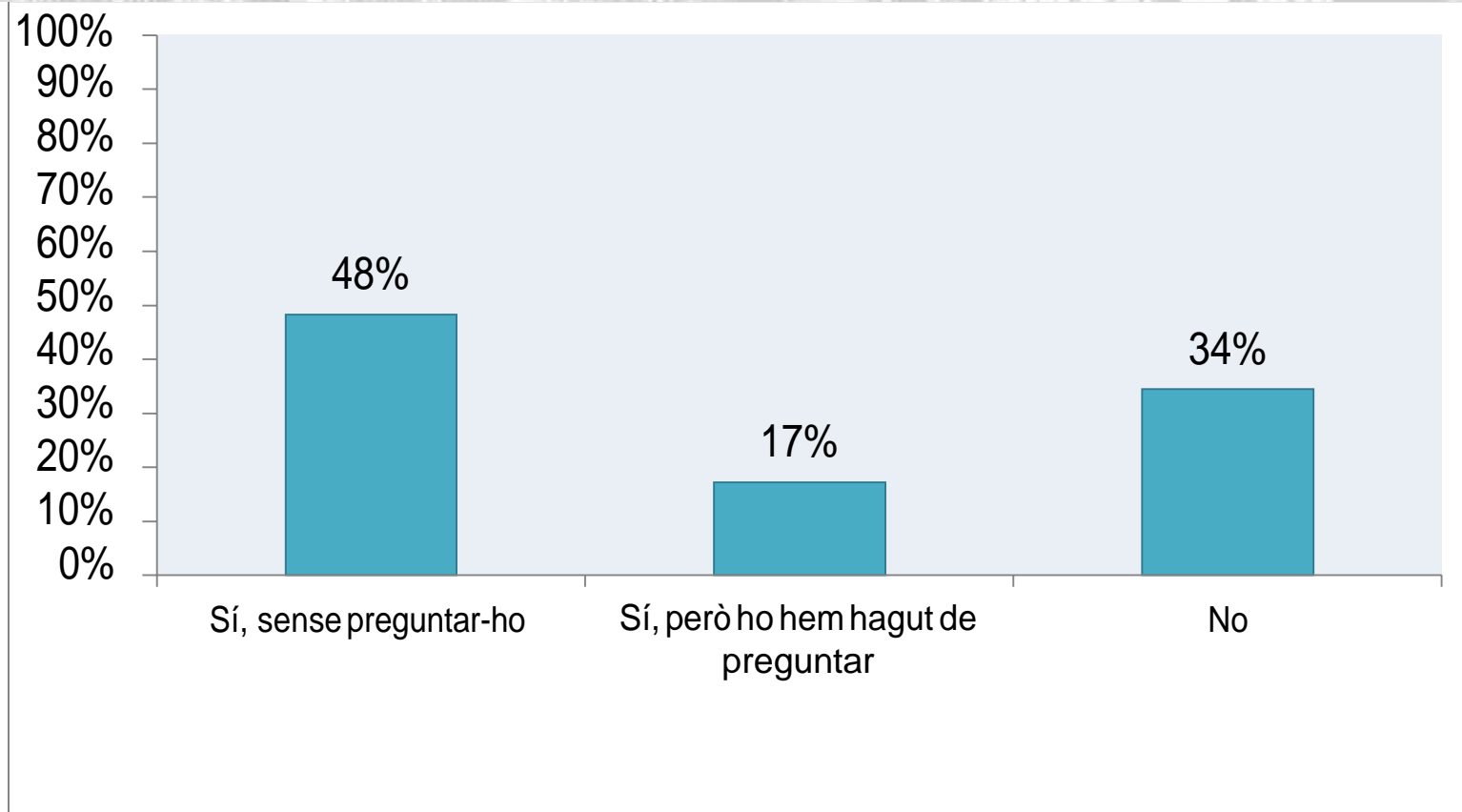


***Pregunta: Us han informat que es pot descarregar una APP en el mòbil que permet fer una visita guiada?***

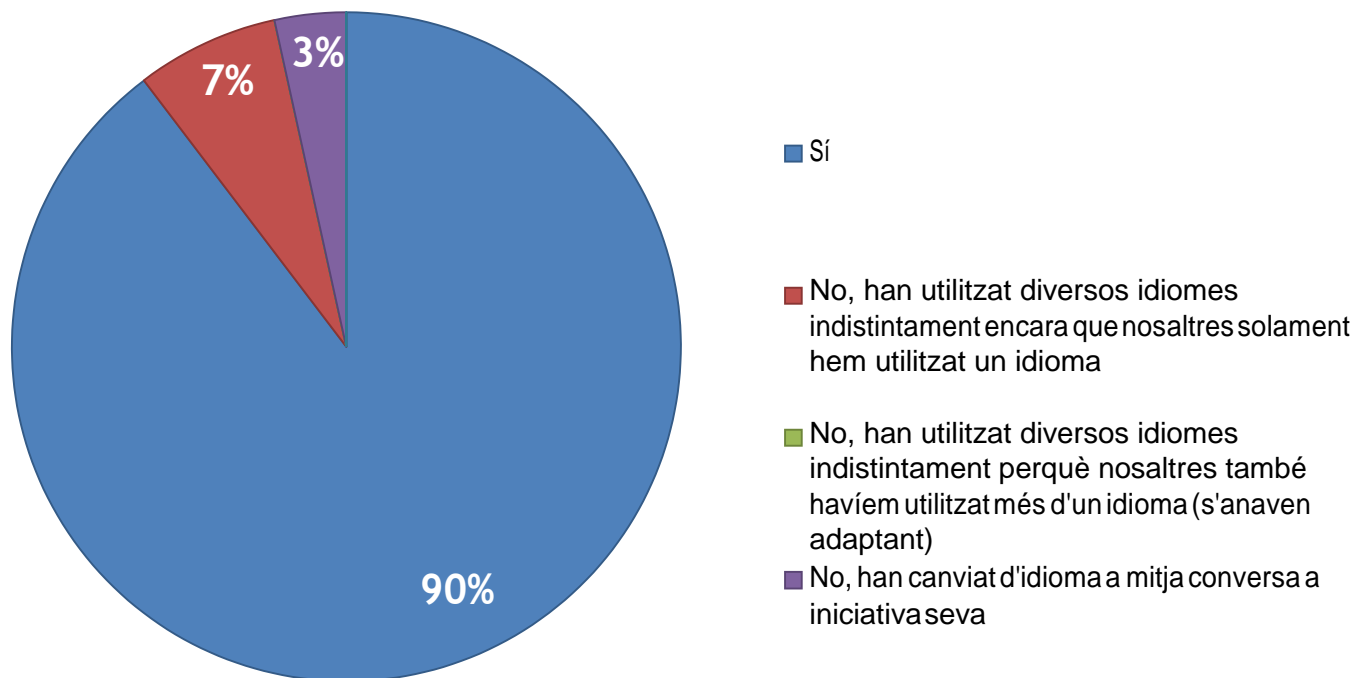




## ***Pregunta: Us han explicat com arribar al punt d'accés més proper?***



**Pregunta: Us han atès en tot moment en l'idioma en el qual us heu dirigit vosaltres?**





# METODOLOGIA

## Visites Presencials Anàlisi Qualitatiu

# Visites Presencials Anàlisi Qualitativa

Els argumentaris que s'han realitzat en les visites presencials són:

- Total: 94
- Mitjana: 3,67

Cal tenir en compte que aquestes puntuacions són de caràcter subjectiu.  
A continuació comentarem els resultats





# Informatives

# Visites Presencials Anàlisi Qualitatiu Informatives

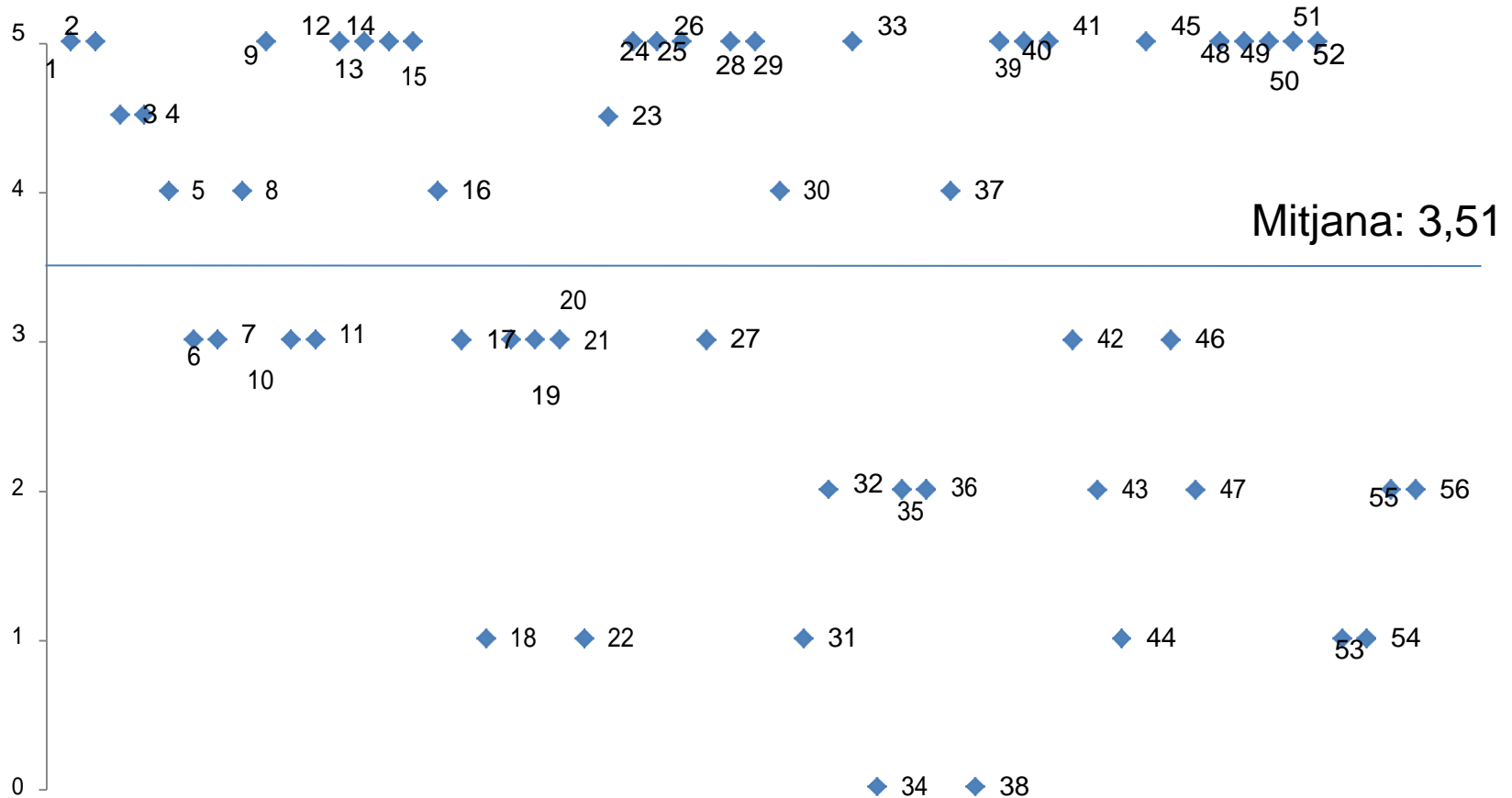
Els argumentaris informatius que s'han realitzat en les visites presencials són:

- Total: 56
- Mitjana: 3,51

Cal tenir en compte que aquestes puntuacions són de caràcter subjectiu. A continuació comentarem els resultats



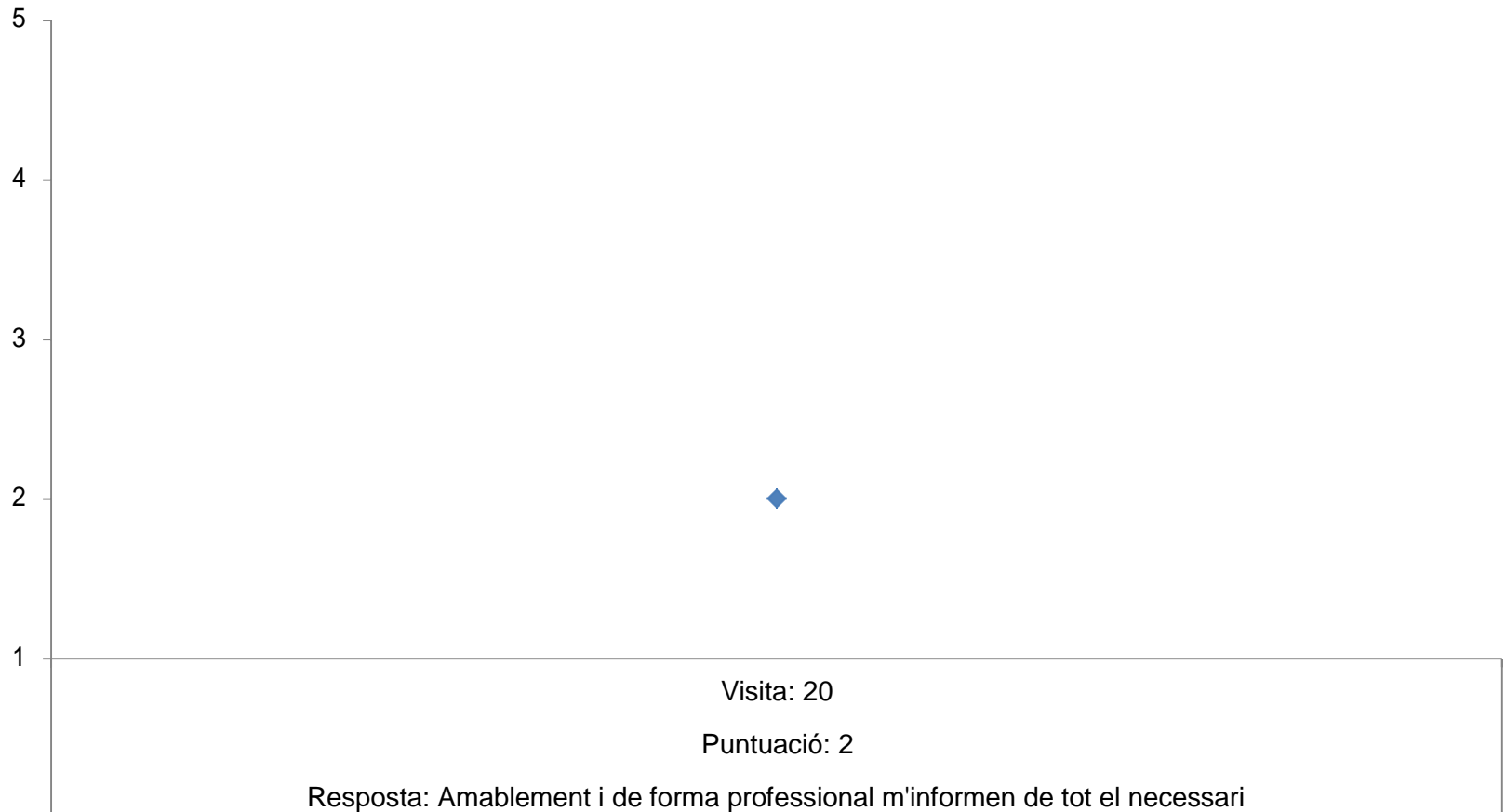
# Anàlisi gràfic tots els argumentaris informatius



1	Preguntar per si hi ha límit de temps per estar dins la Zona Monumental
2	Preguntar per on estan les sortides
3	Preguntar on esta la parada de metro més propera
4	Preguntar per on són els accessos de la zona Monumental
5	Preguntar on estan els lavabos i si són gratuïts
6	Preguntar si és gratis l'accés pels barcelonins
7	Preguntar per l'horari de la casa guarda (Normal – veí/turista)
8	Preguntar per l'història del recinte
9	Demandar si és possible sortir i tornar a entrar, i si és possible fer-ho sense pagar
10	Preguntar si hi ha una app per guiar-se durant la visita
11	Preguntar si hi ha wifi i si aquest és gratuït
12	Preguntar pels bars fora del recinte del Park
13	Preguntar pel contingut/interès de fer la visita a la casa del guarda
14	Preguntar si és gratis l'accés per als residents a Catalunya
15	Preguntar sobre el tema de les franges horàries Testar si insisteixen sobre el fet de respectar la franja horària
16	Hi ha disponibilitat avui? Si hi ha disponibilitat, m'ofereixen la compra de tiquets
17	Demandar que expliquin l'itinerari Explica els itineraris
18	Verificar que a les taquilles, en el moment de comprar l'entrada, s'informa sobre la possibilitat de fer la visita guiada (Normal - turista)
19	Preguntar per normativa accés veïns
20	Preguntar per si es pot accedir amb gos o bicicleta.
21	Preguntar per si hi ha límit de temps per estar dins la Zona Monumental
22	Verificar que a les taquilles, en el moment de comprar l'entrada, s'informa sobre la possibilitat de fer la visita guiada
23	Preguntar per l'horari de la casa guarda
24	Preguntar on esta la parada de metro més propera
25	Hi ha disponibilitat avui? Si hi ha disponibilitat, m'ofereixen la compra de tiquets
26	Preguntar on estan els lavabos i si són gratuïts
27	Preguntar per on estan les sortides
28	Preguntar pels restaurants a prop del Park

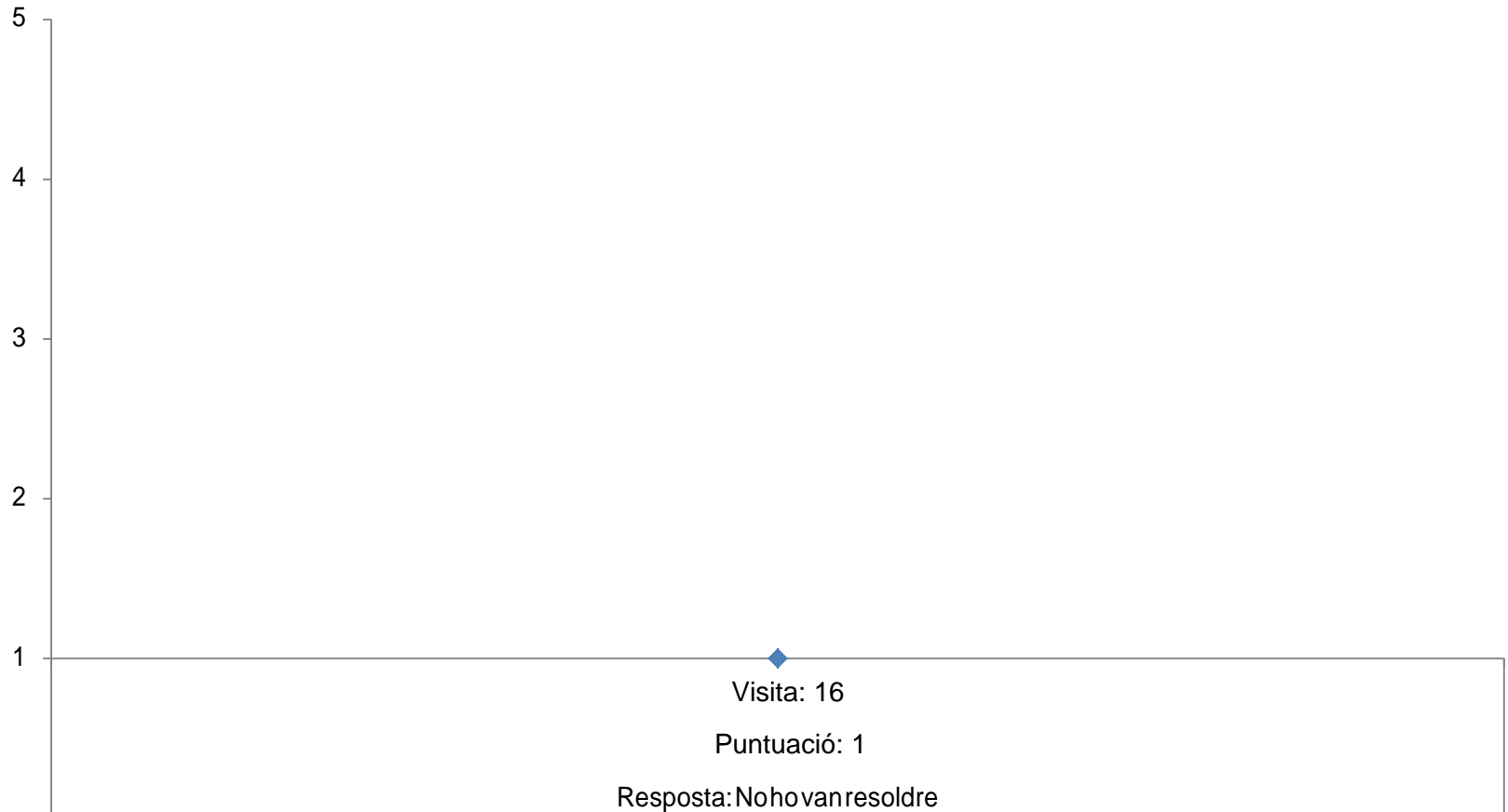
29	Preguntar per si hi ha límit de temps per estar dins la Zona Monumental
30	Preguntar per on estan les sortides
31	Demandar que expliquin l'itinerari
32	Preguntar per l'història del recinte
33	Demandar si és possible sortir i tornar a entrar, i si és possible fer-ho sense pagar
34	Preguntar on esta la parada de metro més propera
35	Preguntar si hi ha wifi i si aquest és gratuït
36	Preguntar si hi ha una app per guiar-se durant la visita
37	Demandar si és possible sortir i tornar a entrar, i si és possible fer-ho sense pagar
38	Preguntar si és gratis l'accés pels barcelonins
39	Preguntar on estan els lavabos i si són gratuïts
40	Preguntar per on són els accessos de la zona Monumental
41	Preguntar per on estan les sortides
42	Preguntar per normativa accés veïns
43	Explica els itineraris
44	Preguntar per l'història del recinte
45	Demandar si és possible sortir i tornar a entrar, i si és possible fer-ho sense pagar
46	Preguntar on esta la parada de metro més propera
47	Preguntar si hi ha wifi i si aquest és gratuït
48	Hi ha disponibilitat avui? Si hi ha disponibilitat, m'ofereixen la compra de tiquets
49	Preguntar si és gratis l'accés pels barcelonins
50	Preguntar per l'horari de la casa guarda
51	Preguntar si és gratis l'accés pels barcelonins
52	Preguntar sobre el tema de les franges horàries
53	Preguntar pels bars fora del recinte del Park
54	Preguntar pels restaurants a prop del Park
55	Preguntar per normativa accés veïns
56	Preguntar pel contingut/interès de fer la visita a la casa del guarda

## *Pregunta: Explica els itineraris*





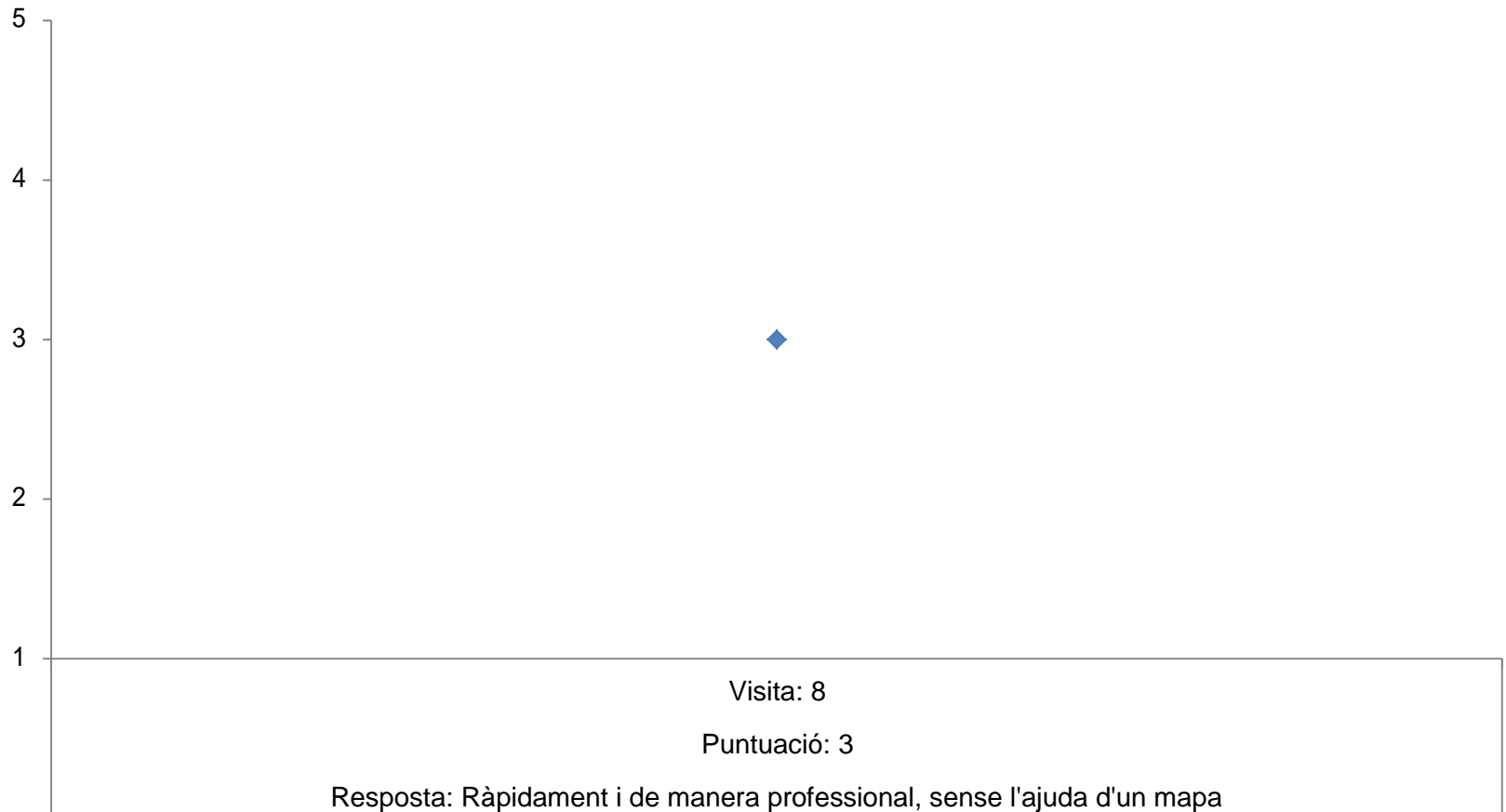
# *Pregunta: Demanar que expliquin l'itinerari*



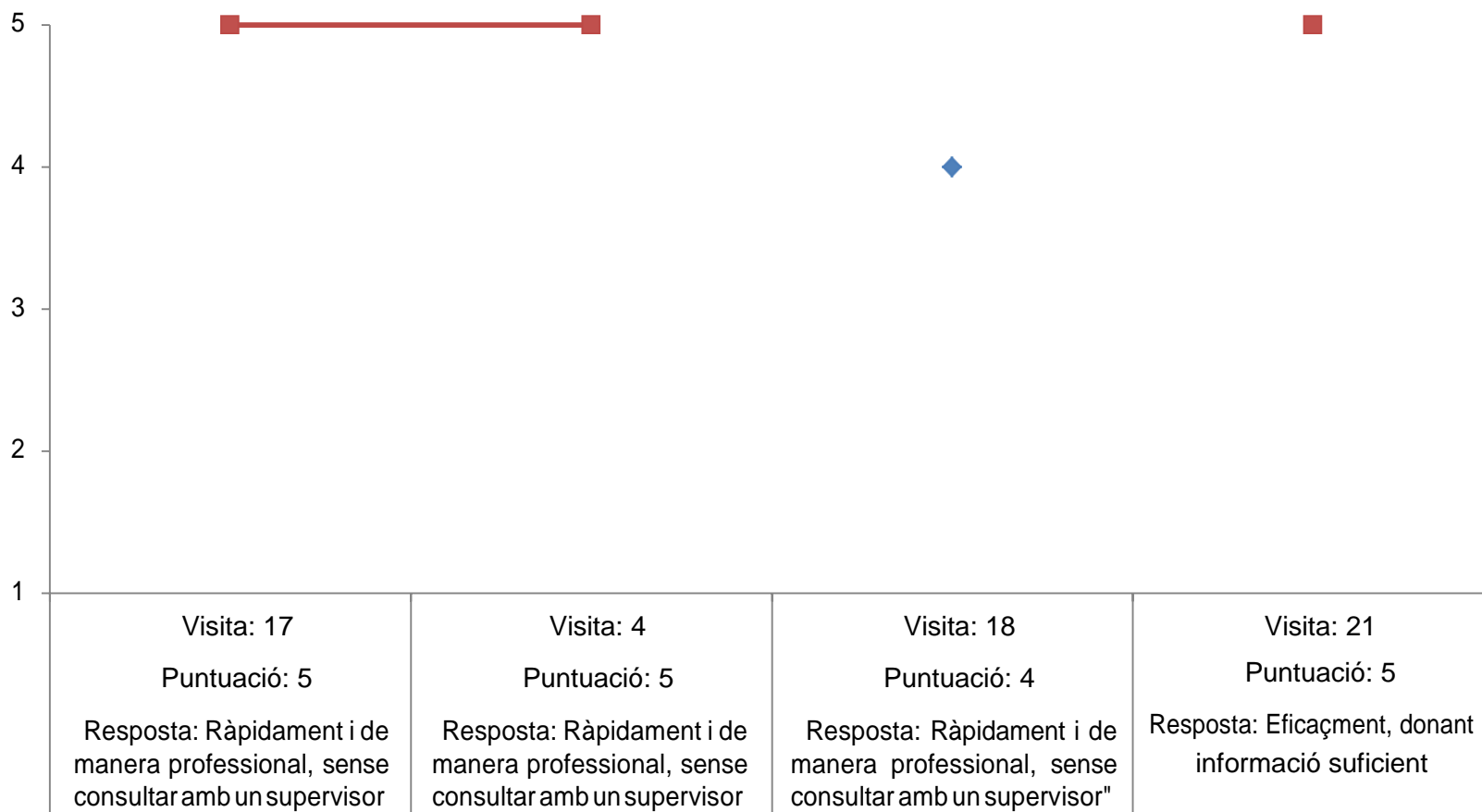


# ***Pregunta: Demanar que expliquin l'itinerari***

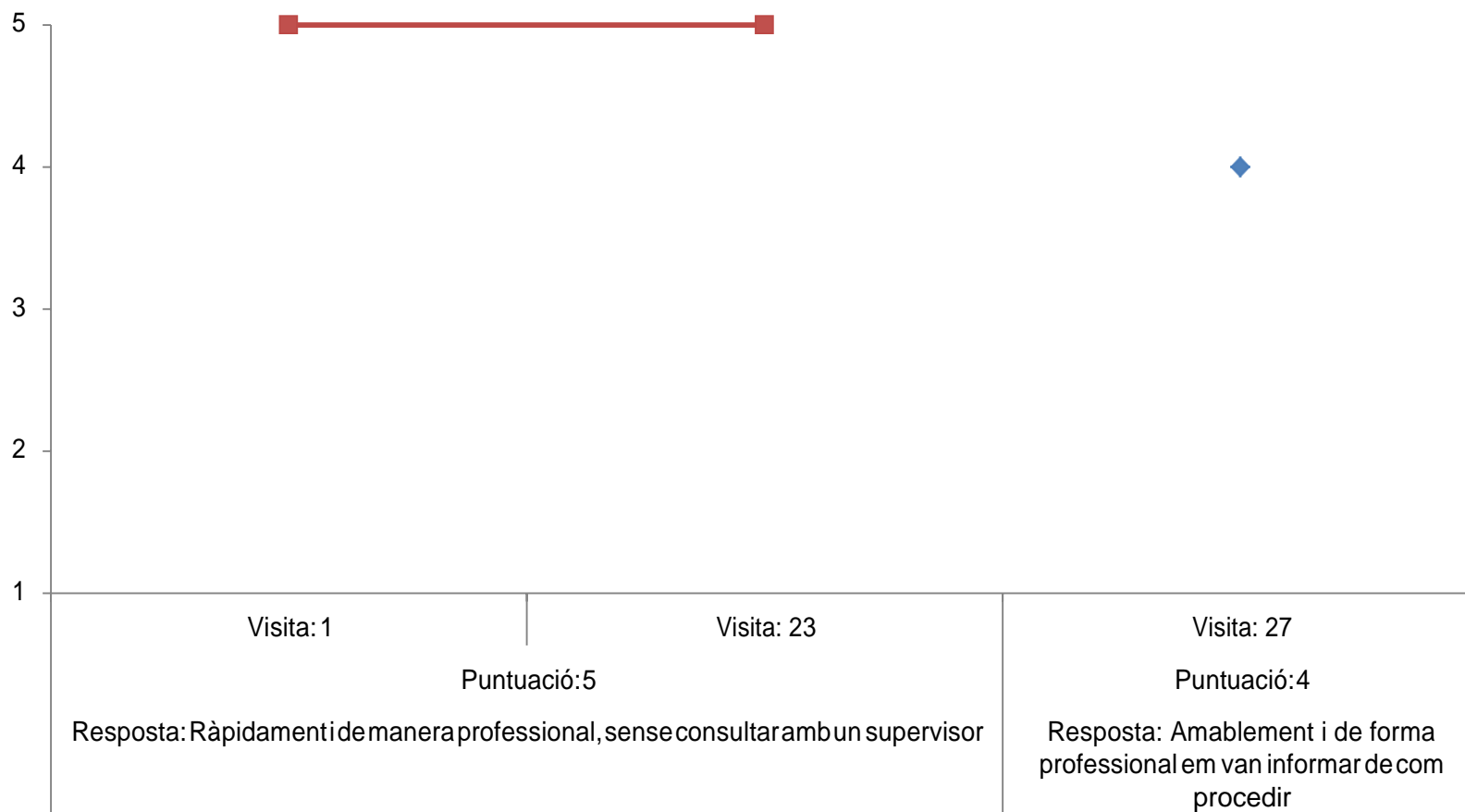
## ***Explica els itineraris***



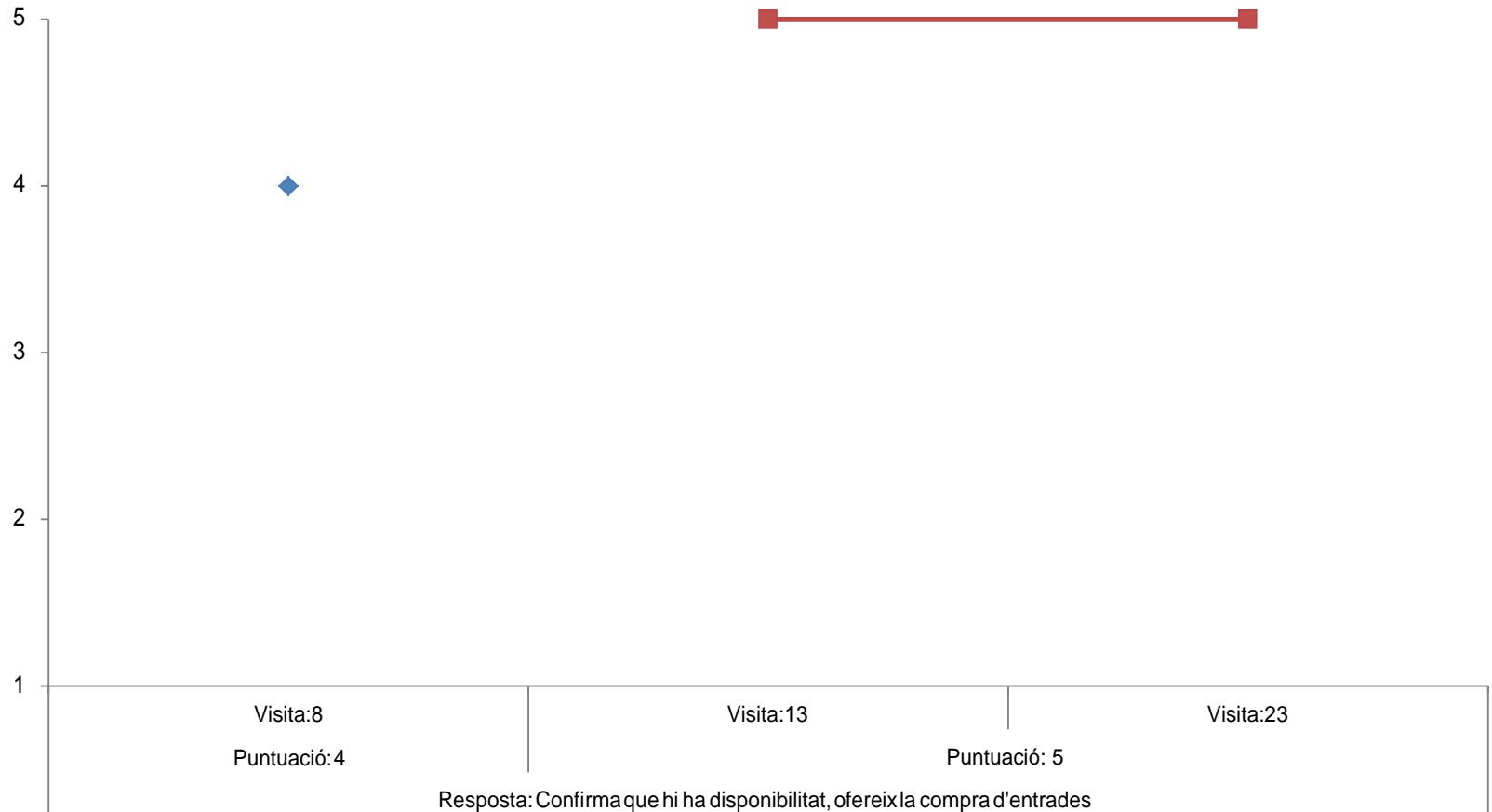
# Pregunta: Demanar si es possible sortir i tornara entrar, i si es possible fer-ho sense pagar



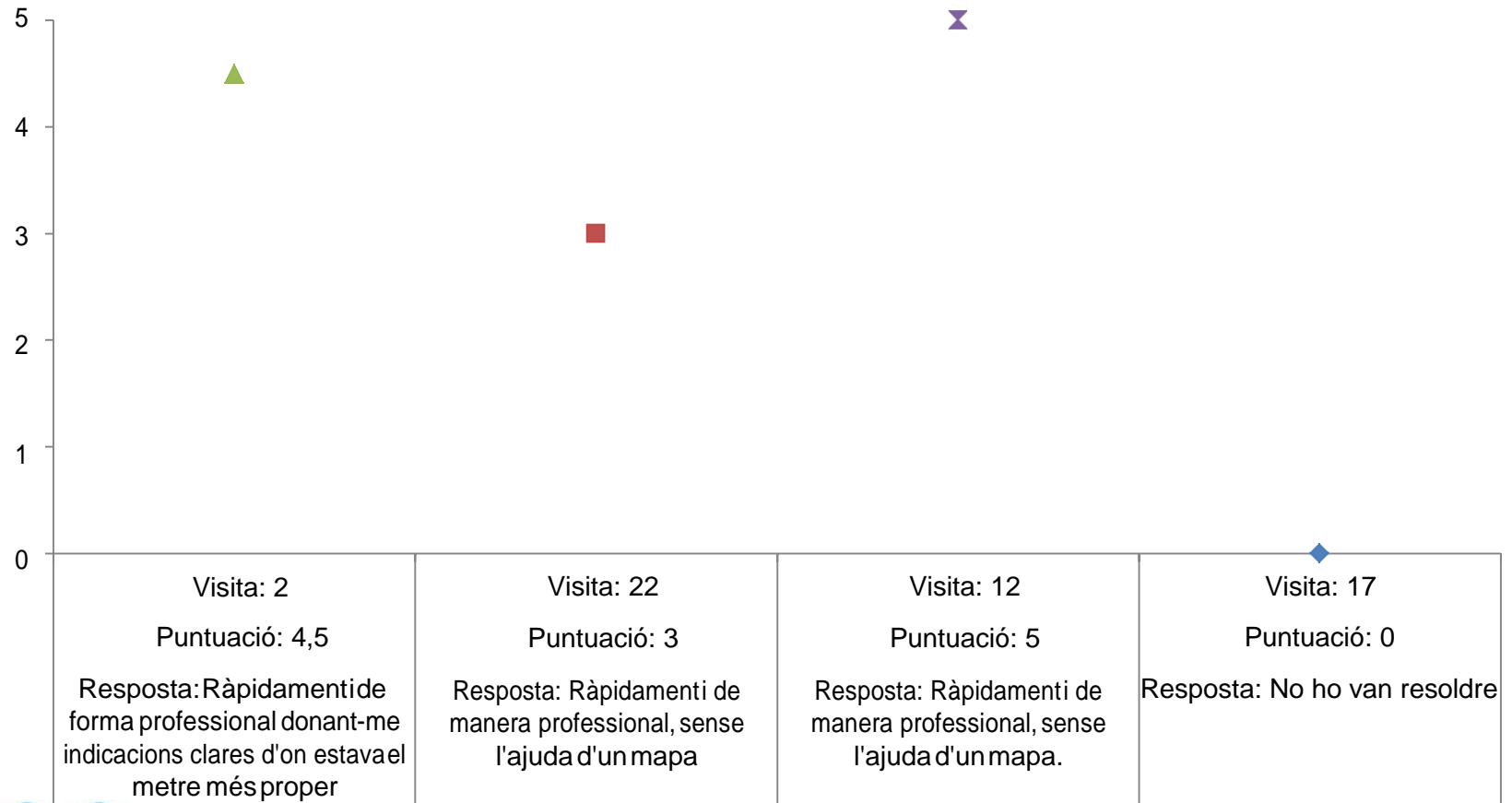
## Pregunta: He sortit del recinte i vull tornar a accedir



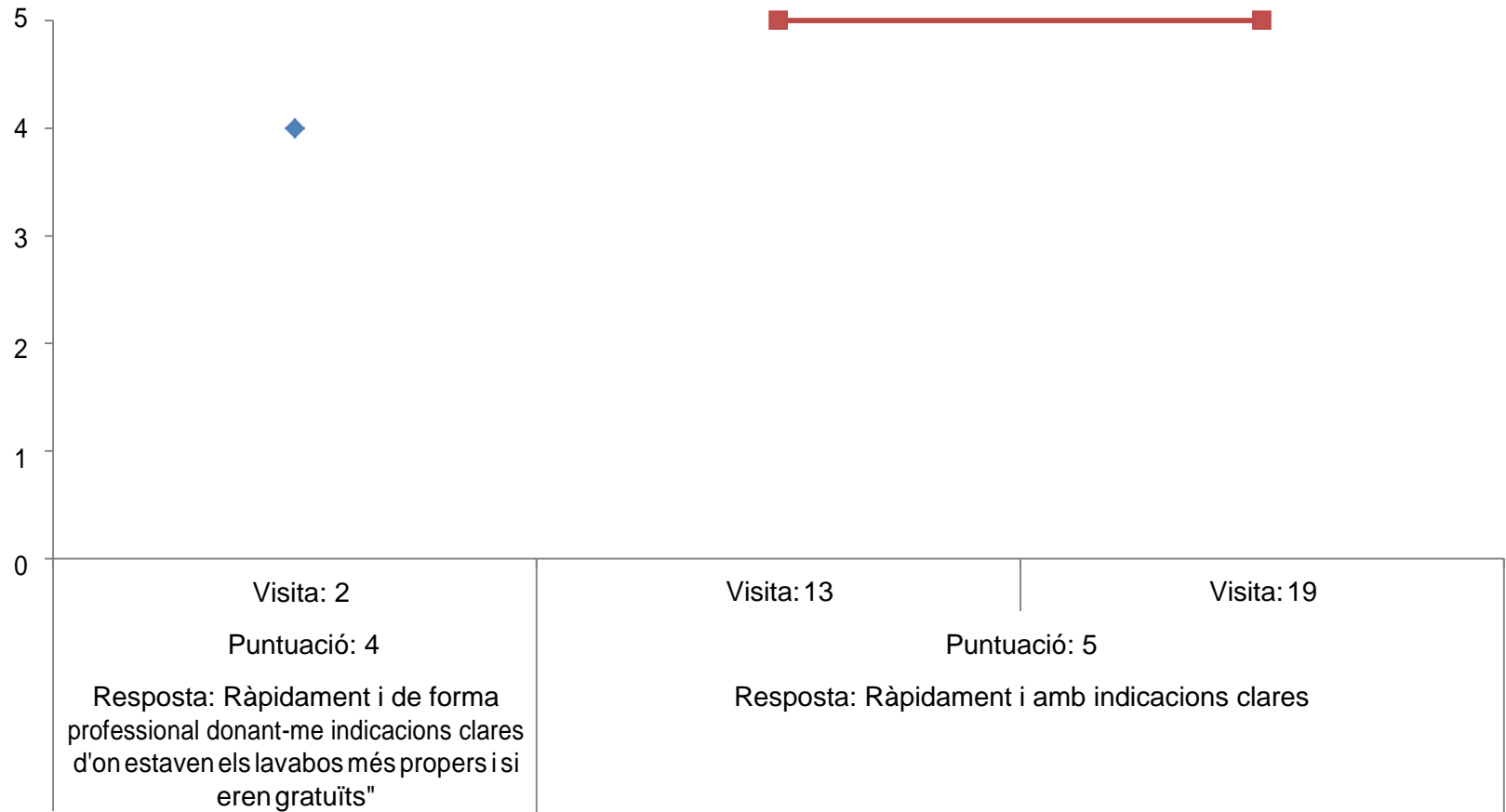
# ***Pregunta: Hi ha disponibilitat avui? Si hi ha disponibilitat, m'ofereixen la compra de tiquets***



# Pregunta: Preguntar on esta la parada de metro més propera

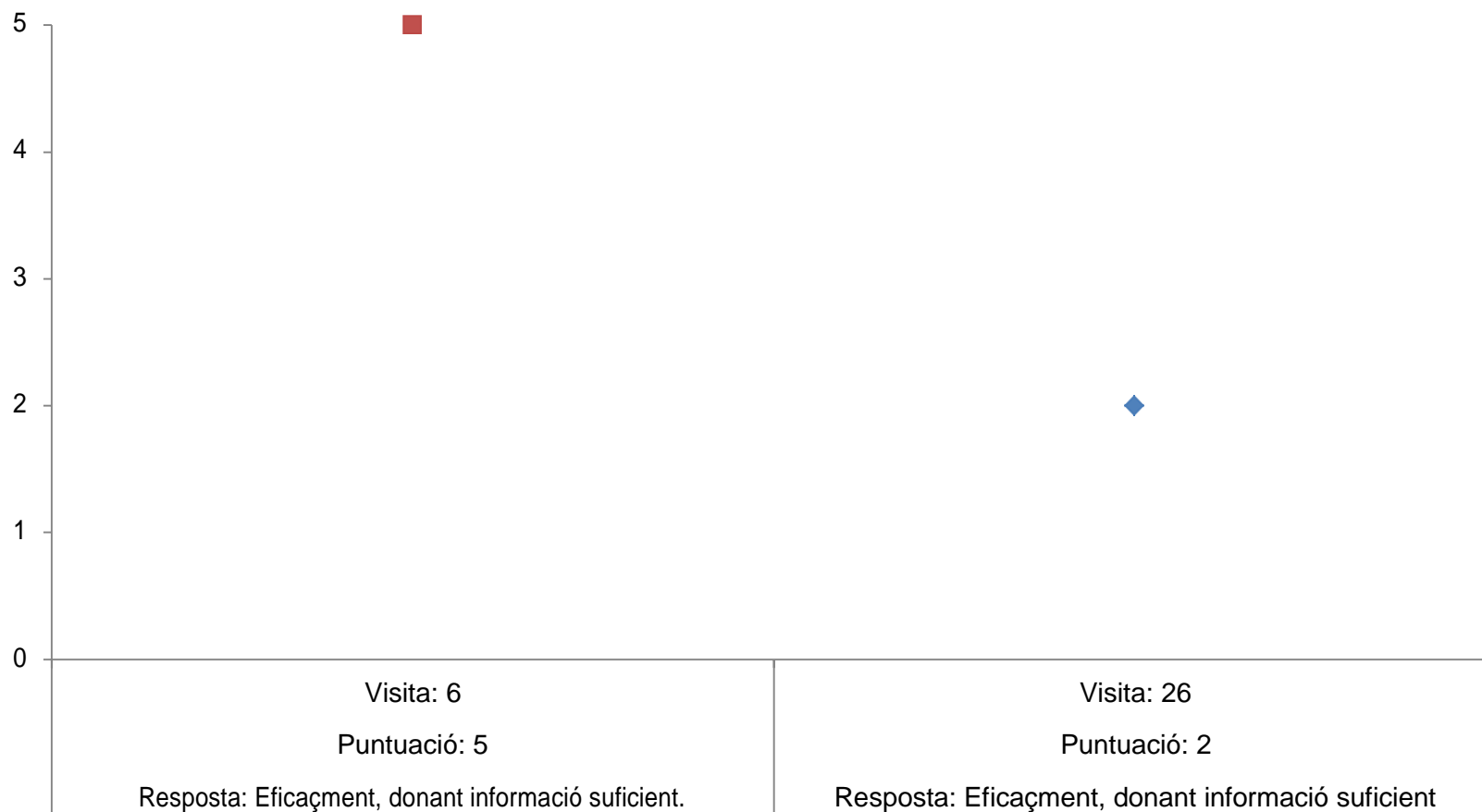


# Pregunta: Preguntar on estan els lavabos i si són gratuïts





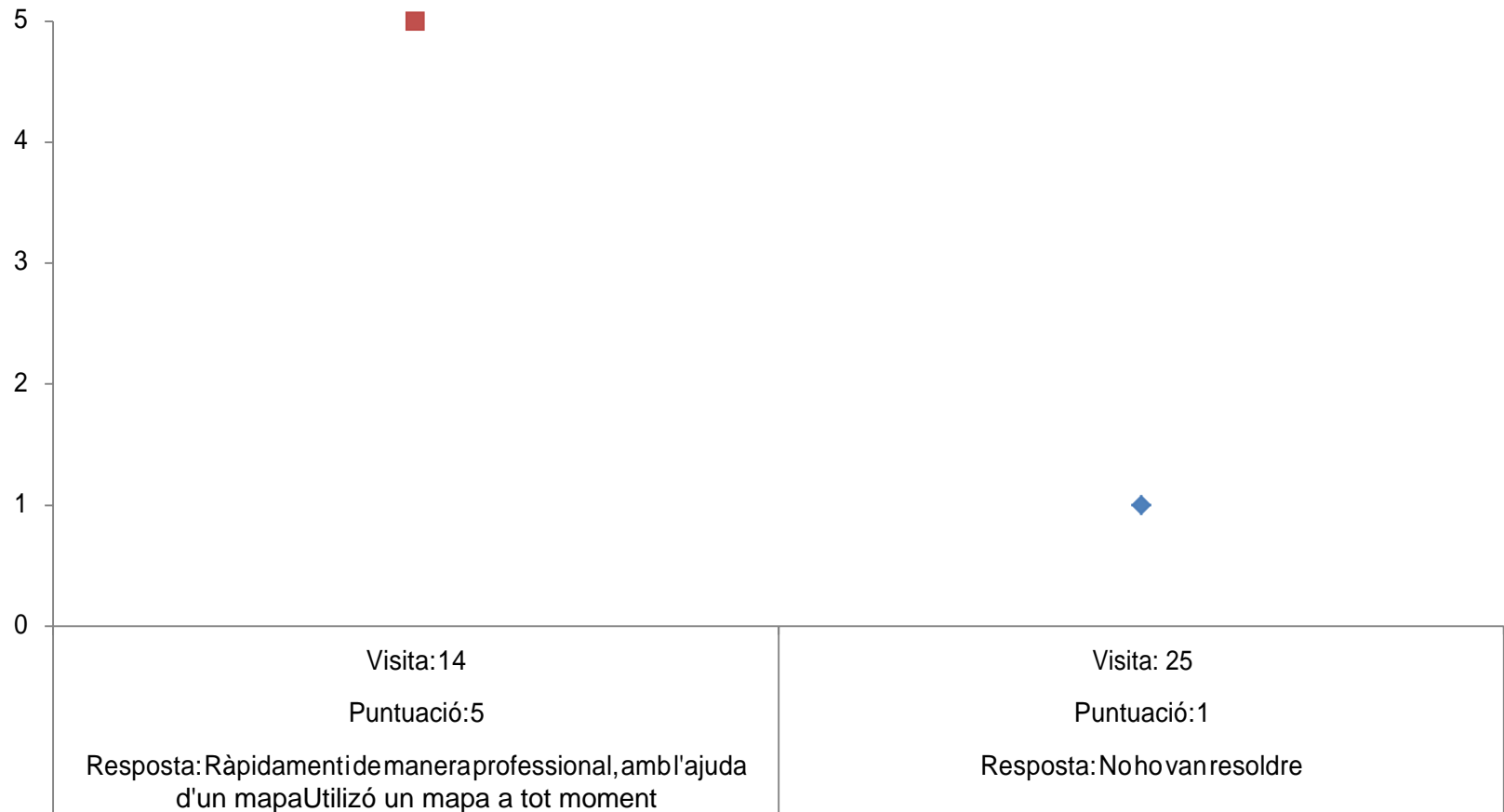
# Pregunta: Preguntar pel contingut/interès de fer la visita a la casa del guarda



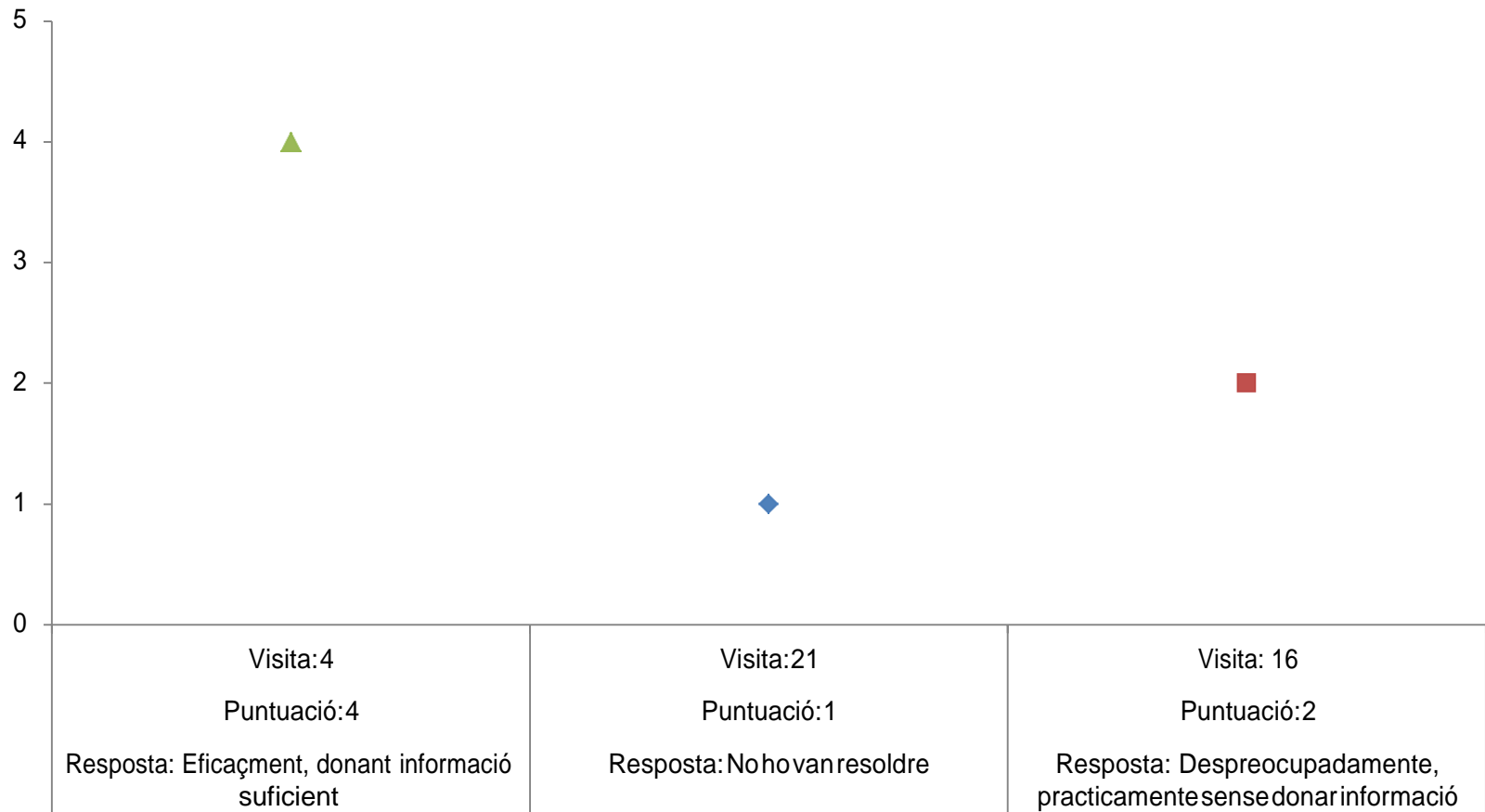
# *Pregunta:* Preguntar pels bars fora del recinte del Park



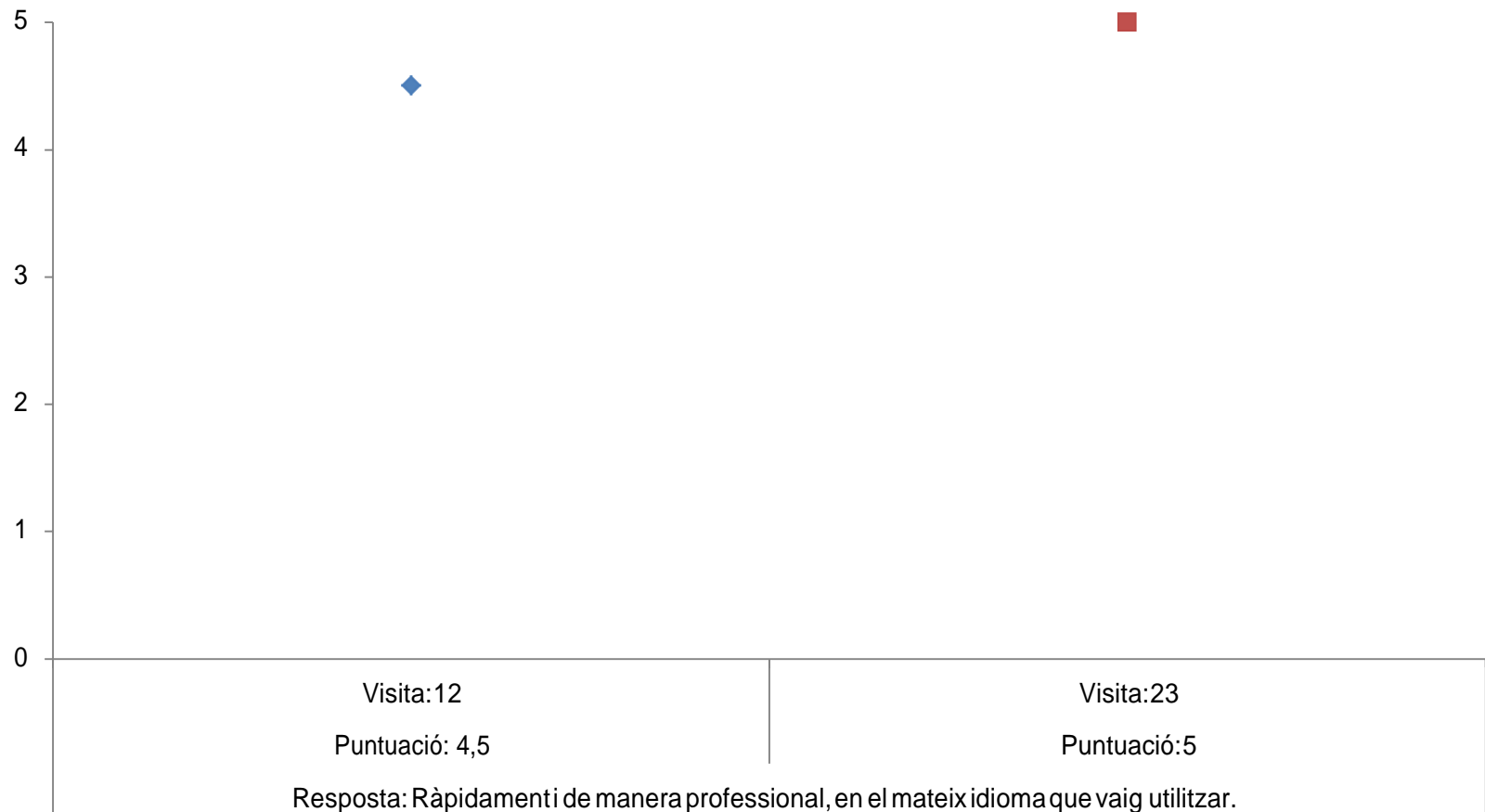
# Pregunta: Preguntar pels restaurants a prop del Park



# Pregunta: Preguntar per l'història del recinte



# *Pregunta: Preguntar per l'horari de la casa guarda*

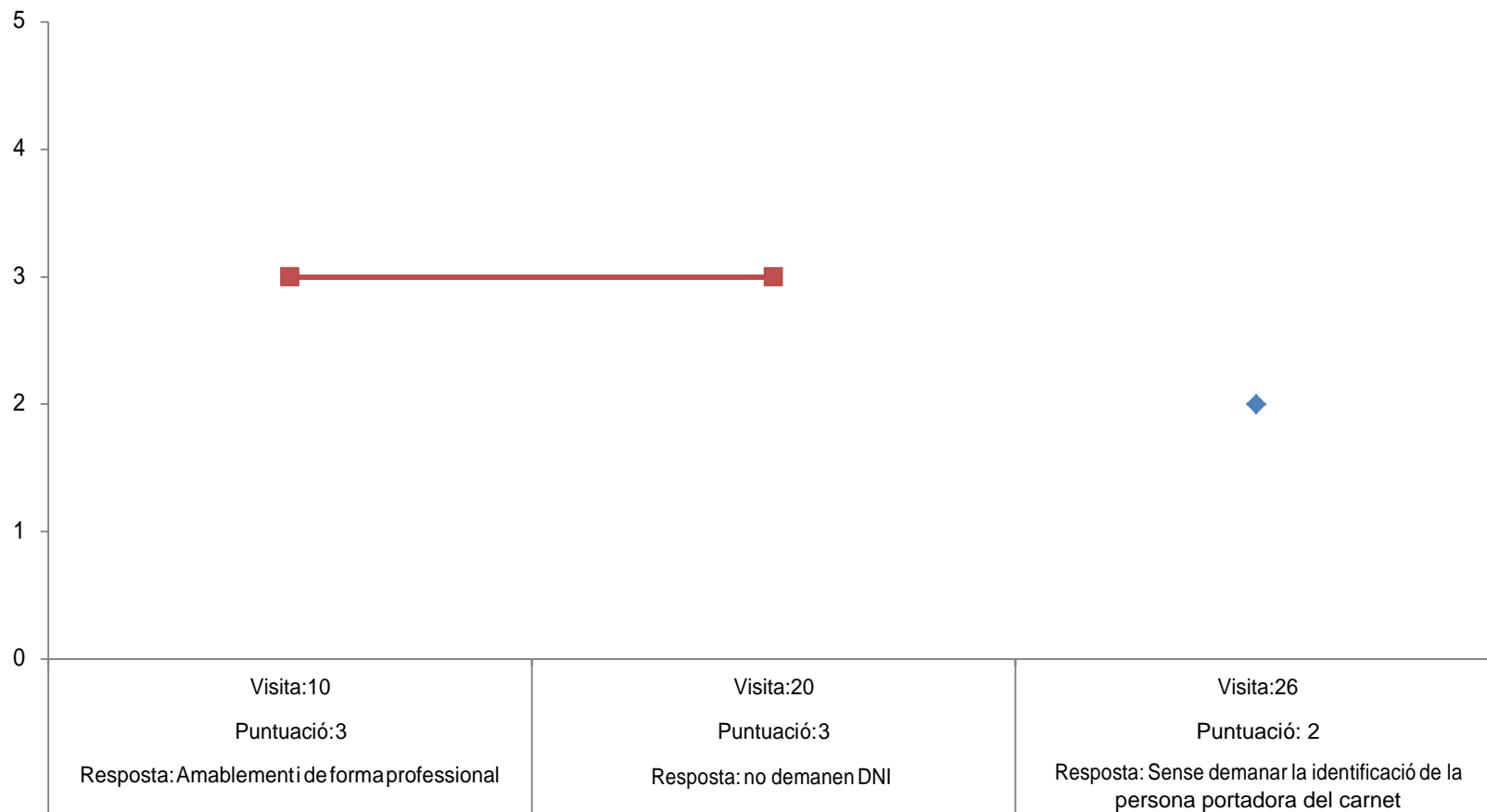


# Pregunta: Preguntar per l'horari de la casa guarda (Normal – veí/turista)

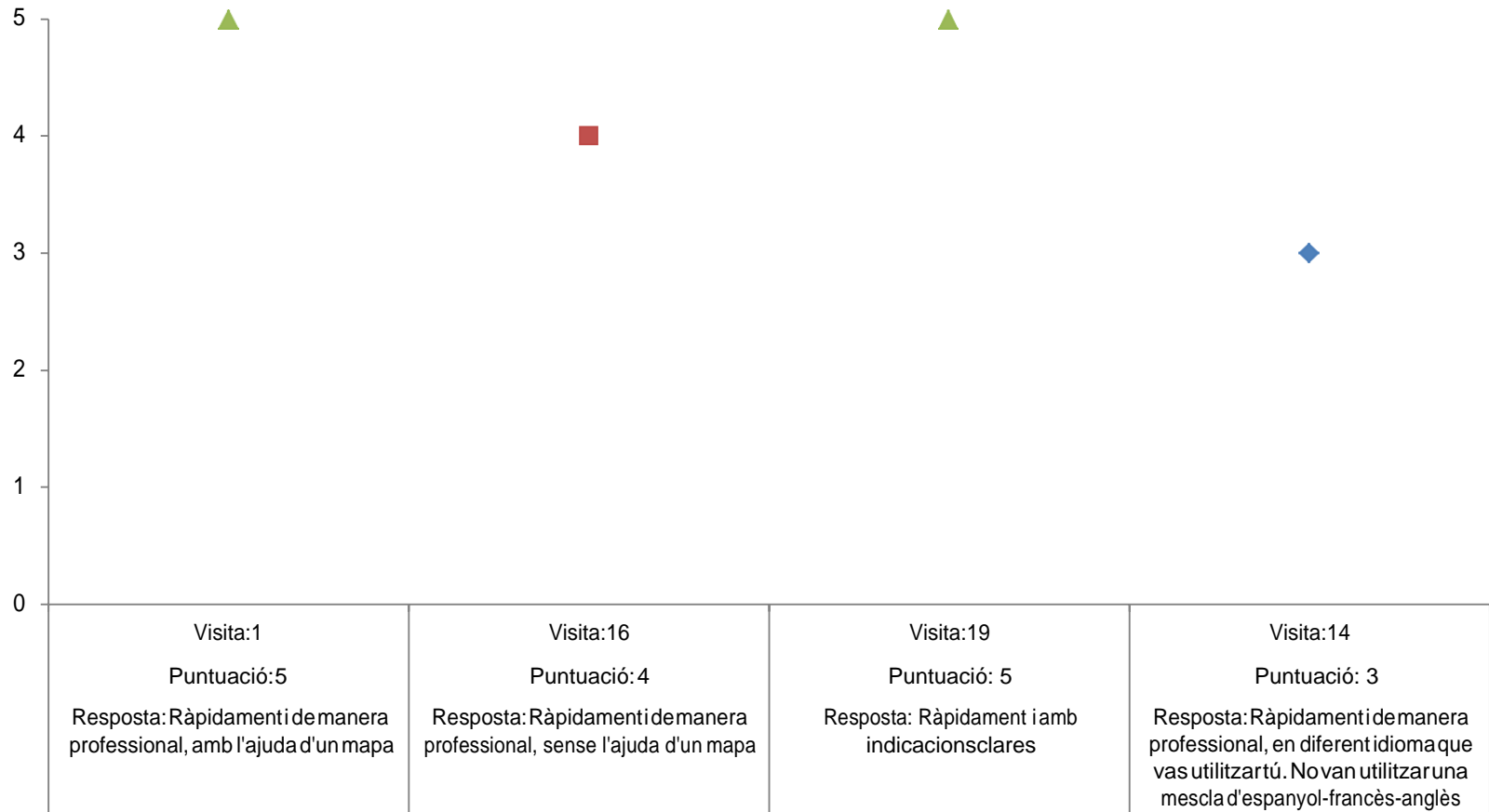




# Pregunta: Preguntar per normativa accés veïns



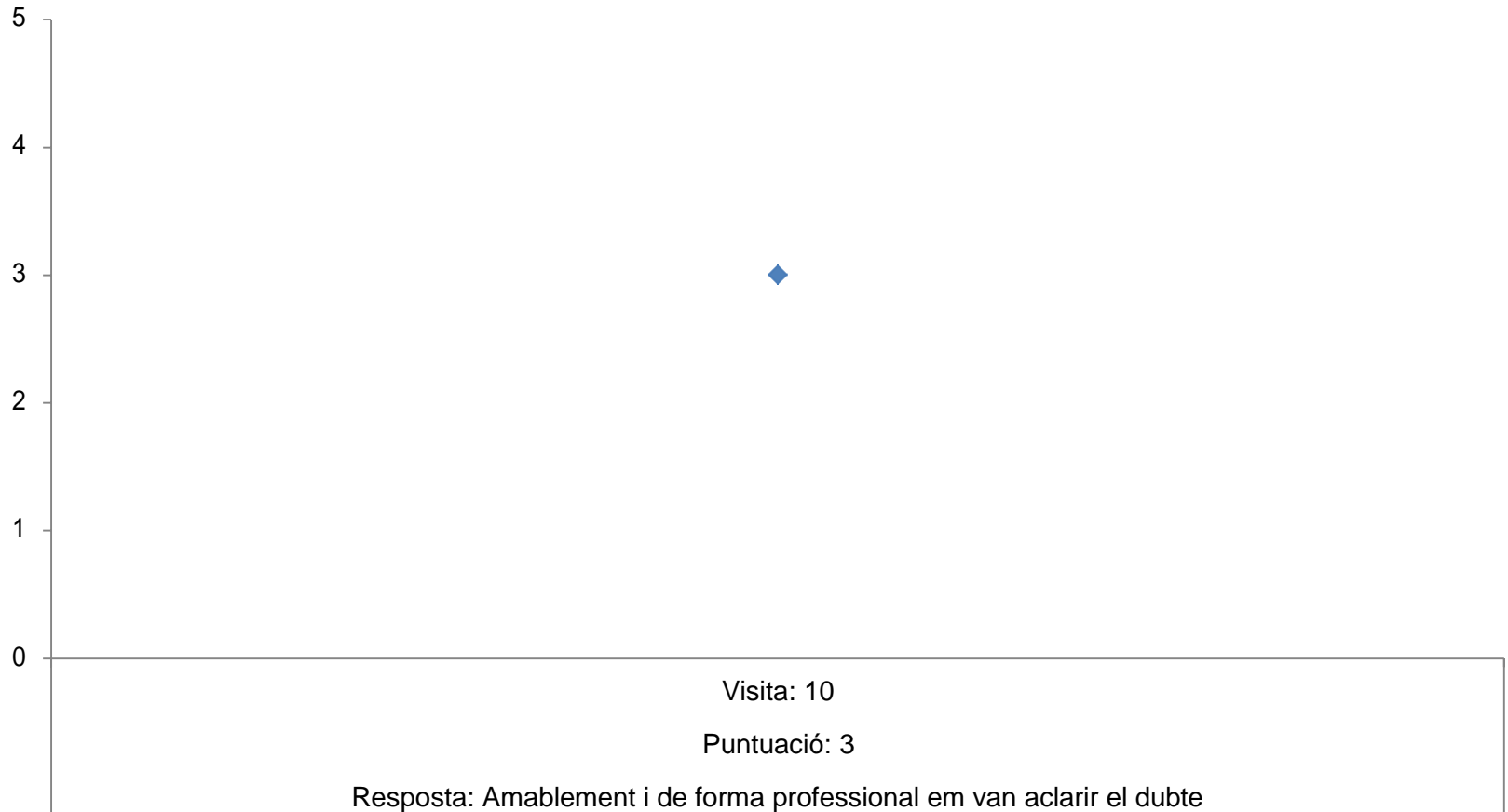
# Pregunta: Preguntar per on estan les sortides



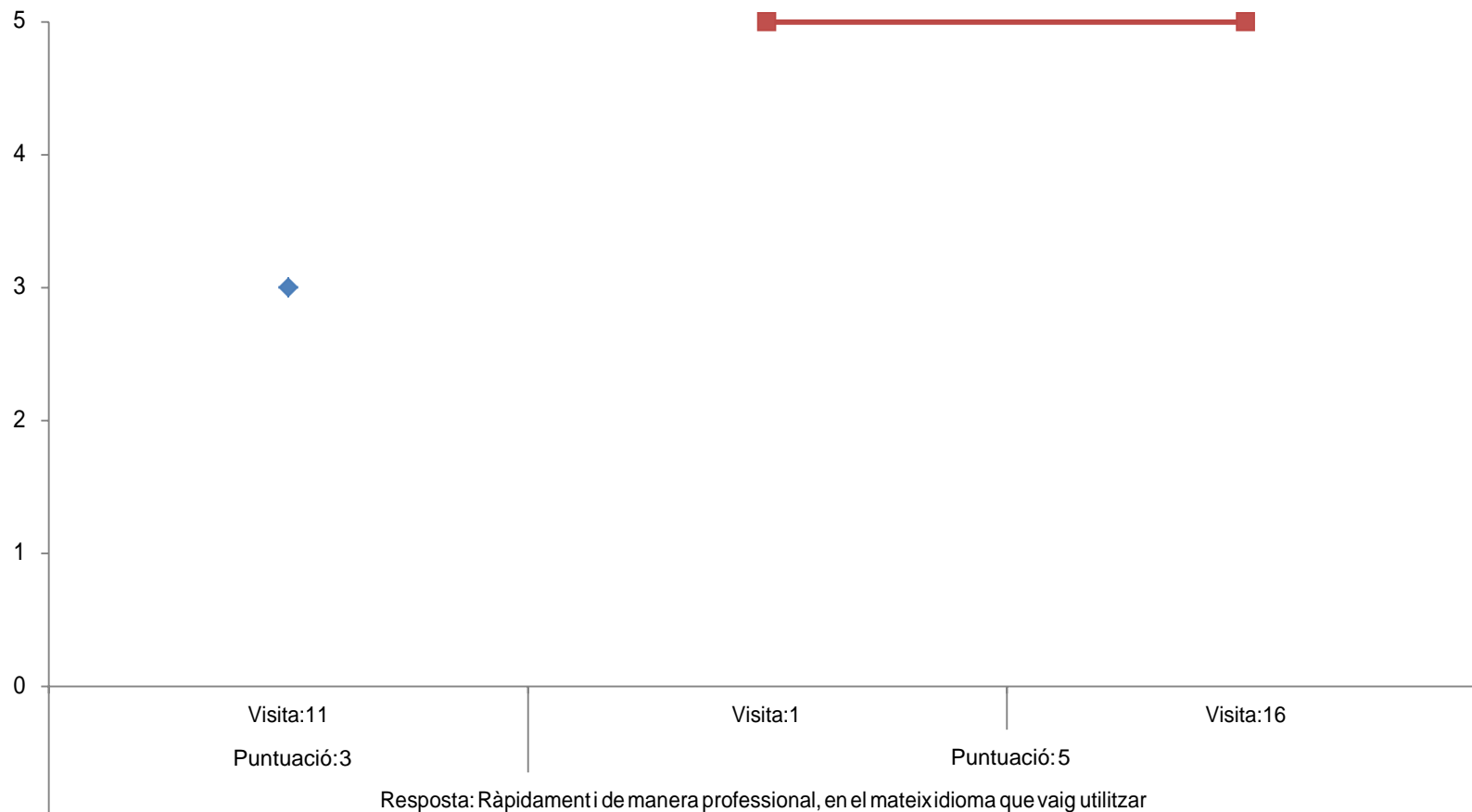
# Pregunta: Preguntar per on són els accessos de la zona Monumental



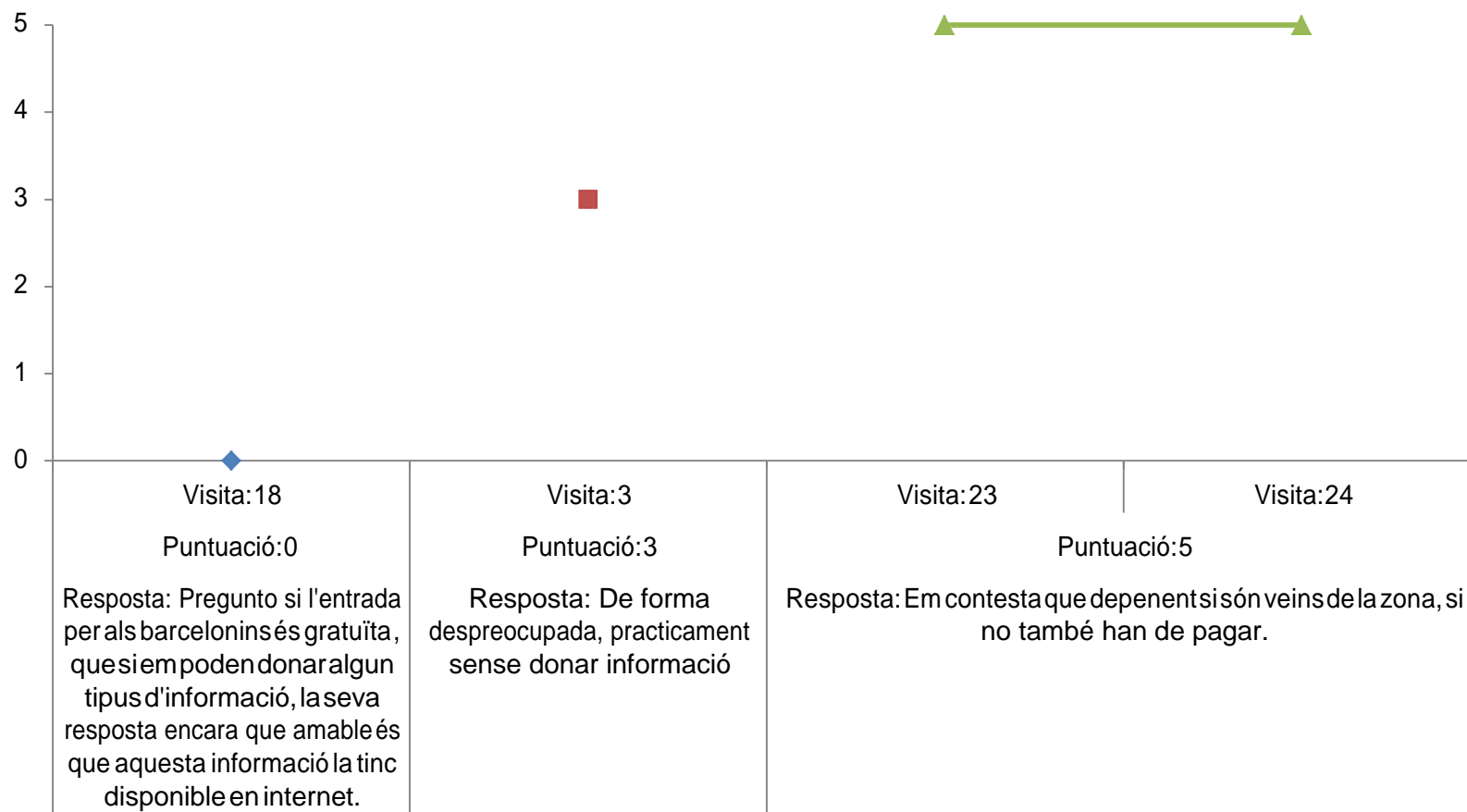
# ***Pregunta: Preguntar per si es pot accedir amb gos o bicicleta.***



# Pregunta: Preguntar per si hi ha límit de temps per estar dins la Zona Monumental



# Pregunta: Preguntar si és gratis l'accés pels barcelonins

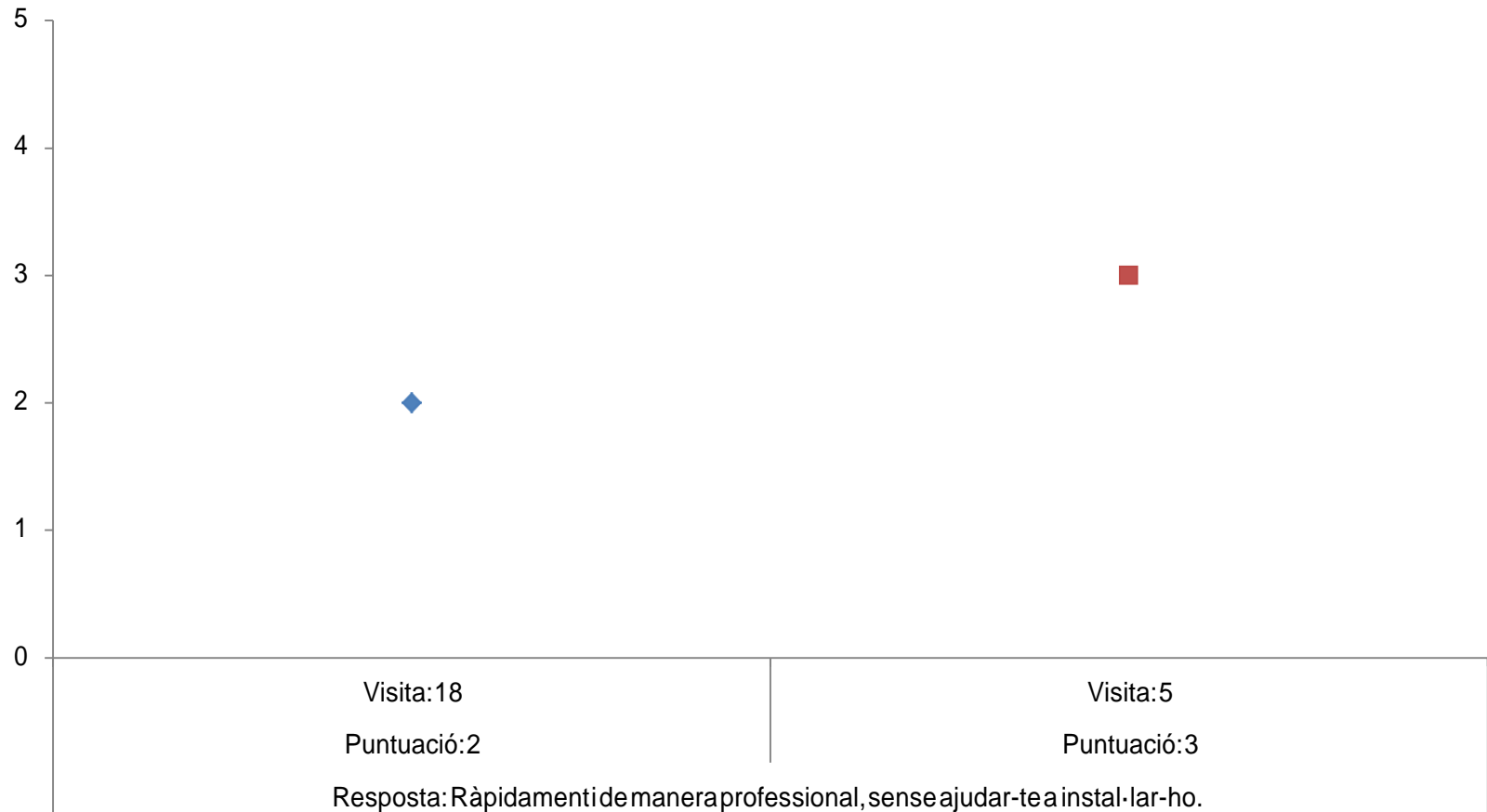




# *Pregunta: Preguntar si és gratis l'accés per als residents a Catalunya*



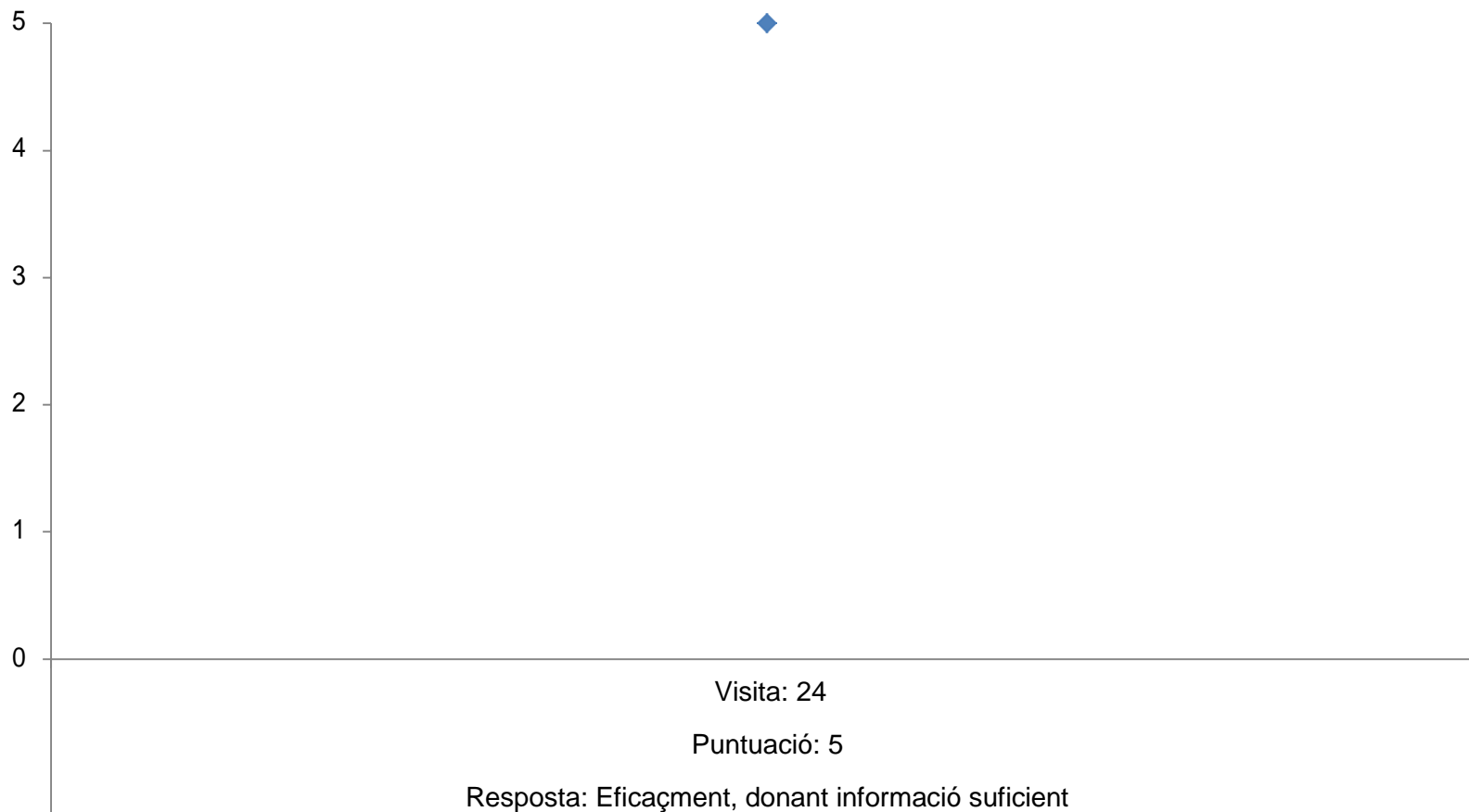
# ***Pregunta: Preguntar si hi ha una app per guiar-se durant la visita***



# Pregunta: Preguntar si hi ha wifi i si aquest és gratuït

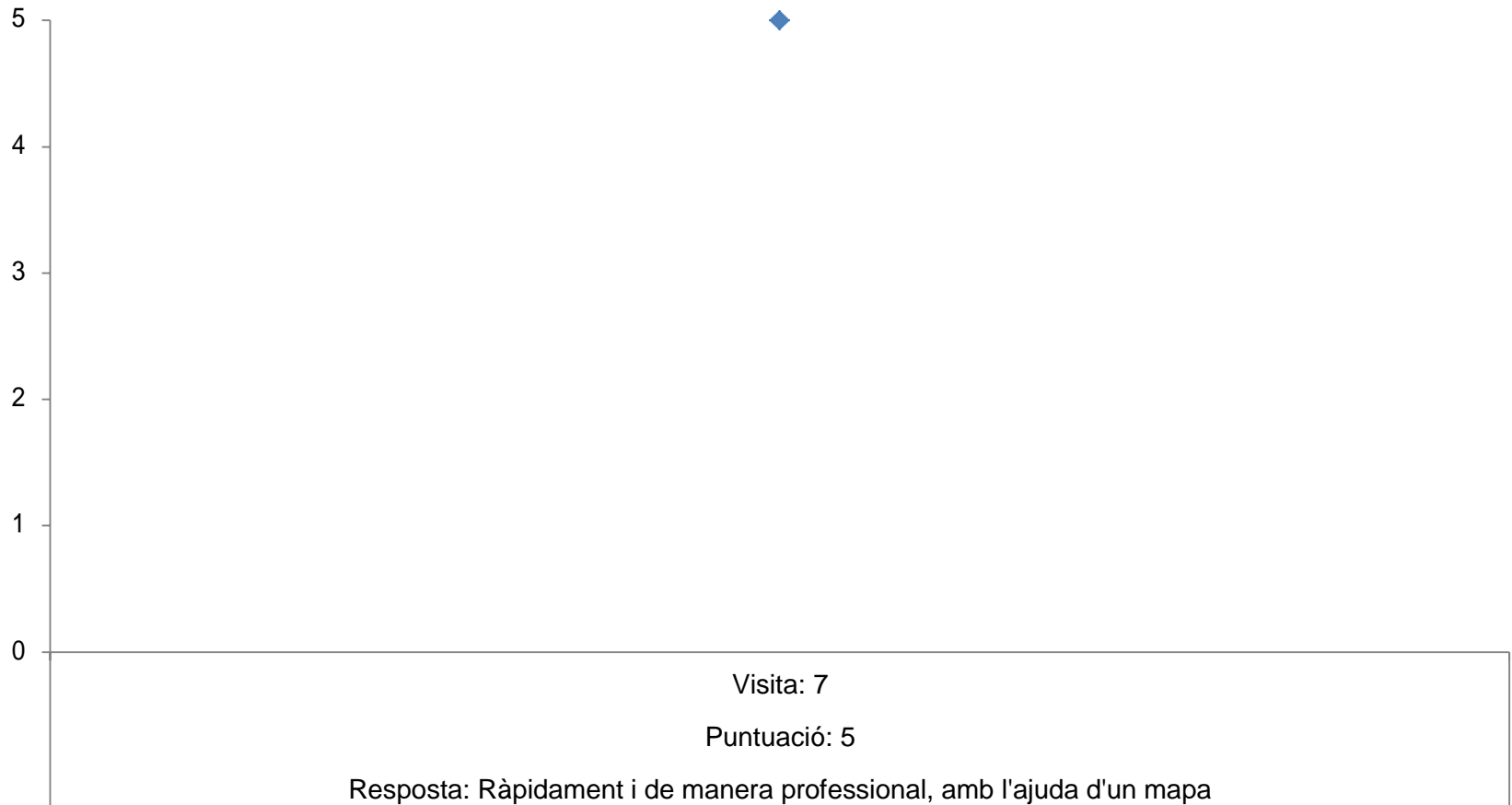


# ***Pregunta: Preguntar sobre el tema de les franges horàries***

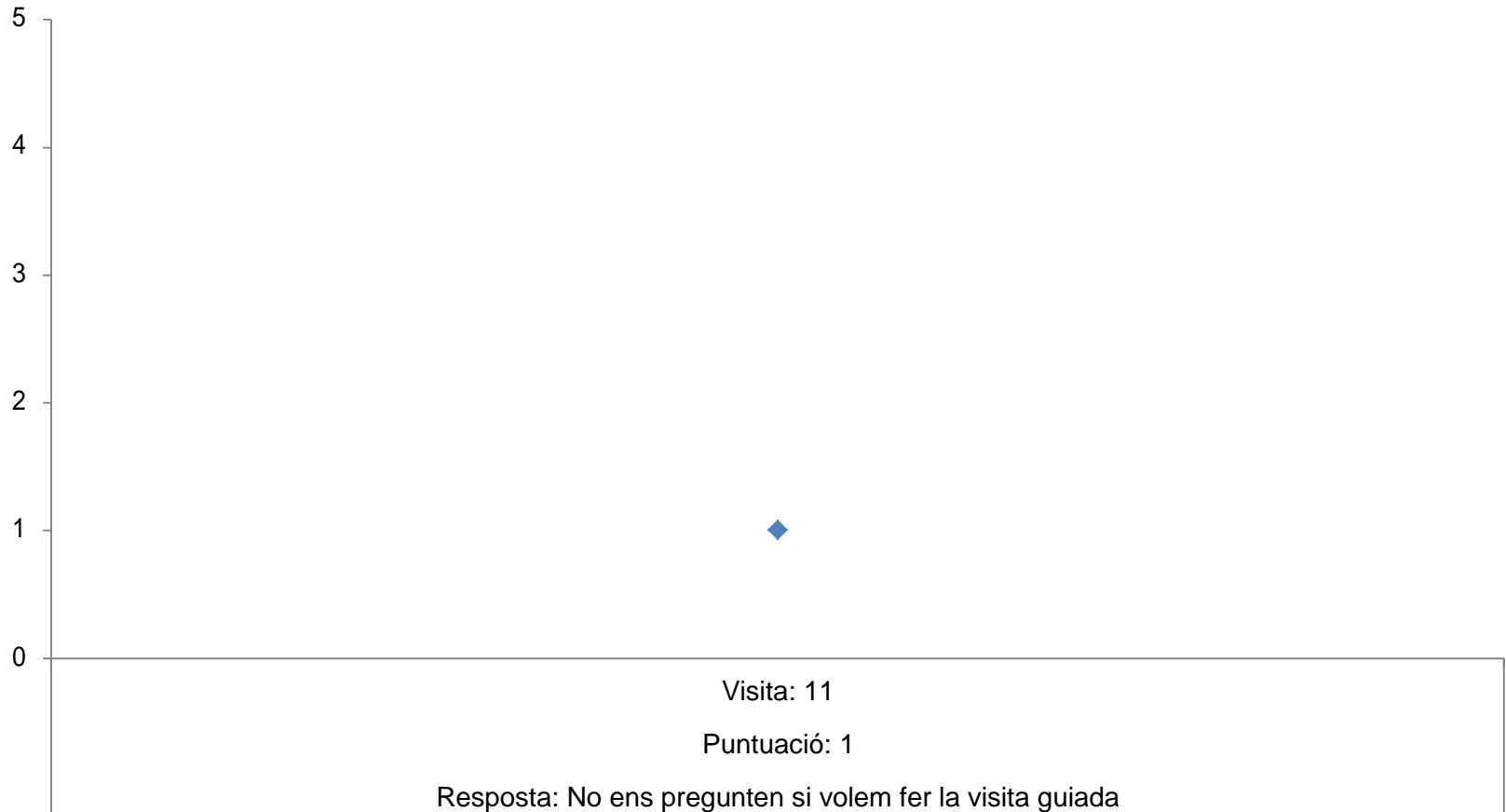


# ***Pregunta: Preguntar sobre el tema de les franges horàries***

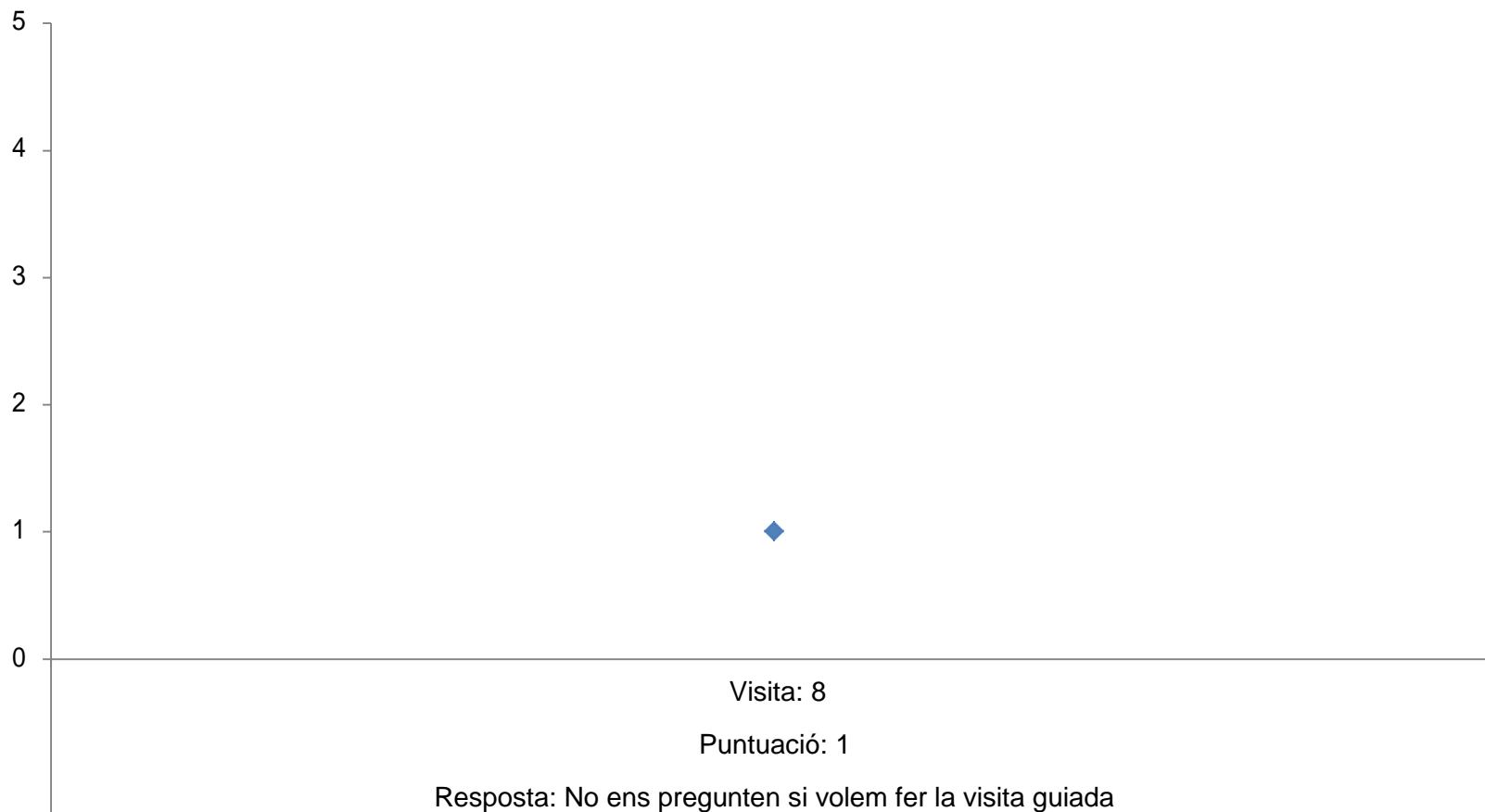
## ***Testar si insisteixen sobre el fet de respectar la franja horària***



# ***Pregunta: Verificar que a les taquilles, en el moment de comprar l'entrada, s'informa sobre la possibilitat de fer la visita guiada***



# ***Pregunta: Verificar que a les taquilles, en el moment de comprar l'entrada, s'informa sobre la possibilitat de fer la visita guiada (Normal-turista)***







# Incidències

# Visites Presencials Anàlisi Qualitatiu Incidències

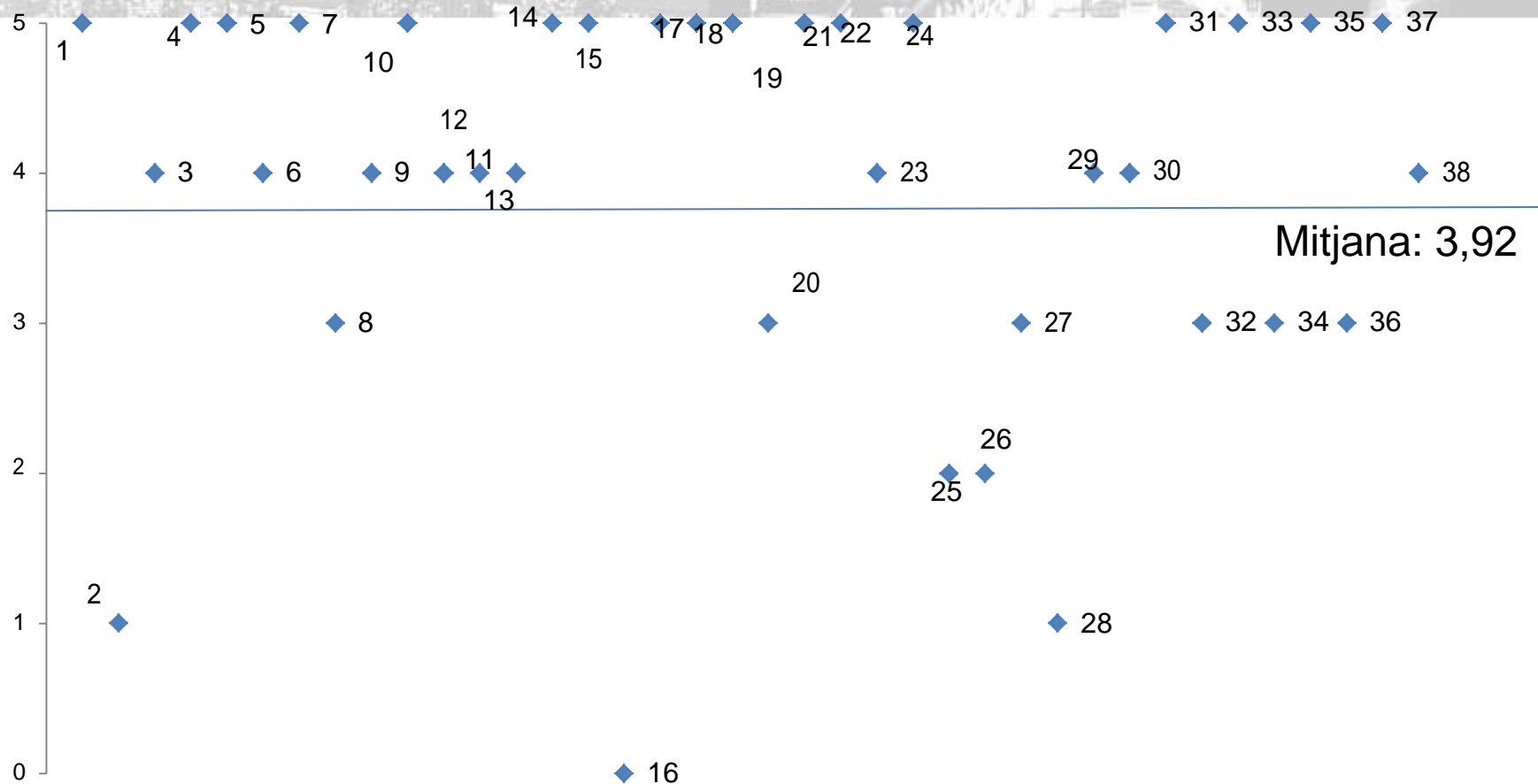
Els argumentaris d' incidències que s'han realitzat en les visites presencials són:

- Total: 38
- Mitjana: 3,94

Cal tenir en compte que aquestes puntuacions són de caràcter subjectiu.  
A continuació comentarem els resultats



# Anàlisi gràfic tots els argumentaris informatius



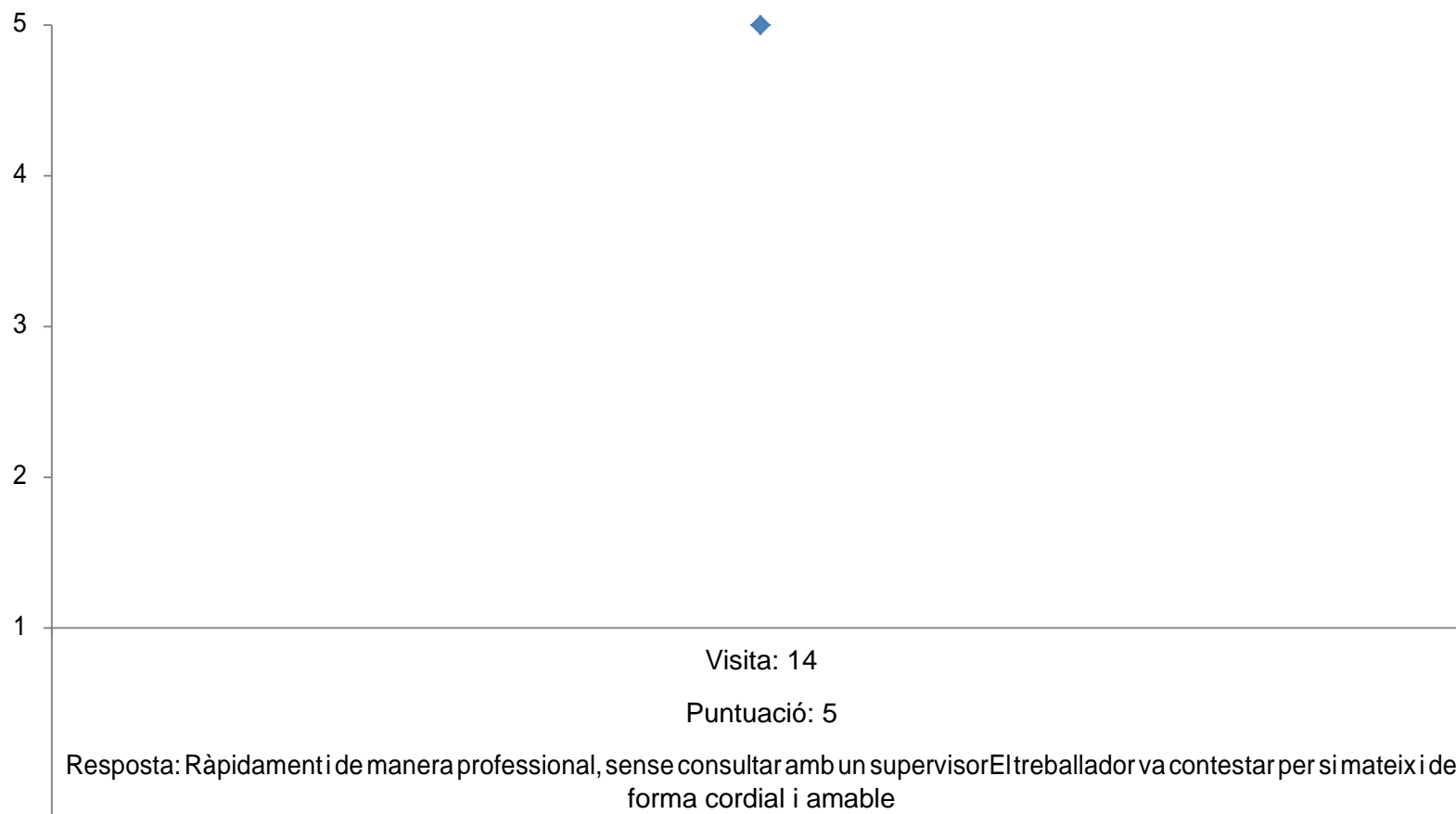
# Anàlisi gràfic tots els argumentaris informatius

1	He sortit del recinte i vull tornar a accedir
2	Un cop surto de la visita casa guarda, em queixo del poc interès i d'haver fet cua per a quasi res
3	Avisar que hi ha carteristes
4	Avisar que hi ha algú tancat al lavabo
5	Avisar que has estat víctima dels carteristes dintre del recinte
6	Un nen s'ha perdut (Extraordinària – veí/turista)
7	Arribar expressament tard a la Zona Monumental i veure com ho solucionen Intentar entrar fora de la franja assignada per veure si es controla/detecta i com es reacciona
8	Em queixo perquè hi ha molta cua a la casa del guarda
9	Vull un full de reclamacions
10	Em trobo malament i no ho dic a ningú i m'estiro
11	Avisar que has estat víctima dels carteristes dintre del recinte
12	Em trobo malament i ho dic a algú del Park
13	No trobo l'entrada
14	Un cop surto de la visita casa guarda, em queixo del poc interès i d'haver fet cua per a quasi res
15	Al sortir em queixo per haver tant cua per veure la casa del guarda
16	Intento pujar sobre algun element arquitectònic
17	Al nostre grup s'ha afegit una persona no prevista
18	Un nen s'ha perdut
19	Em queixo perquè hi ha molta cua a la casa del guarda

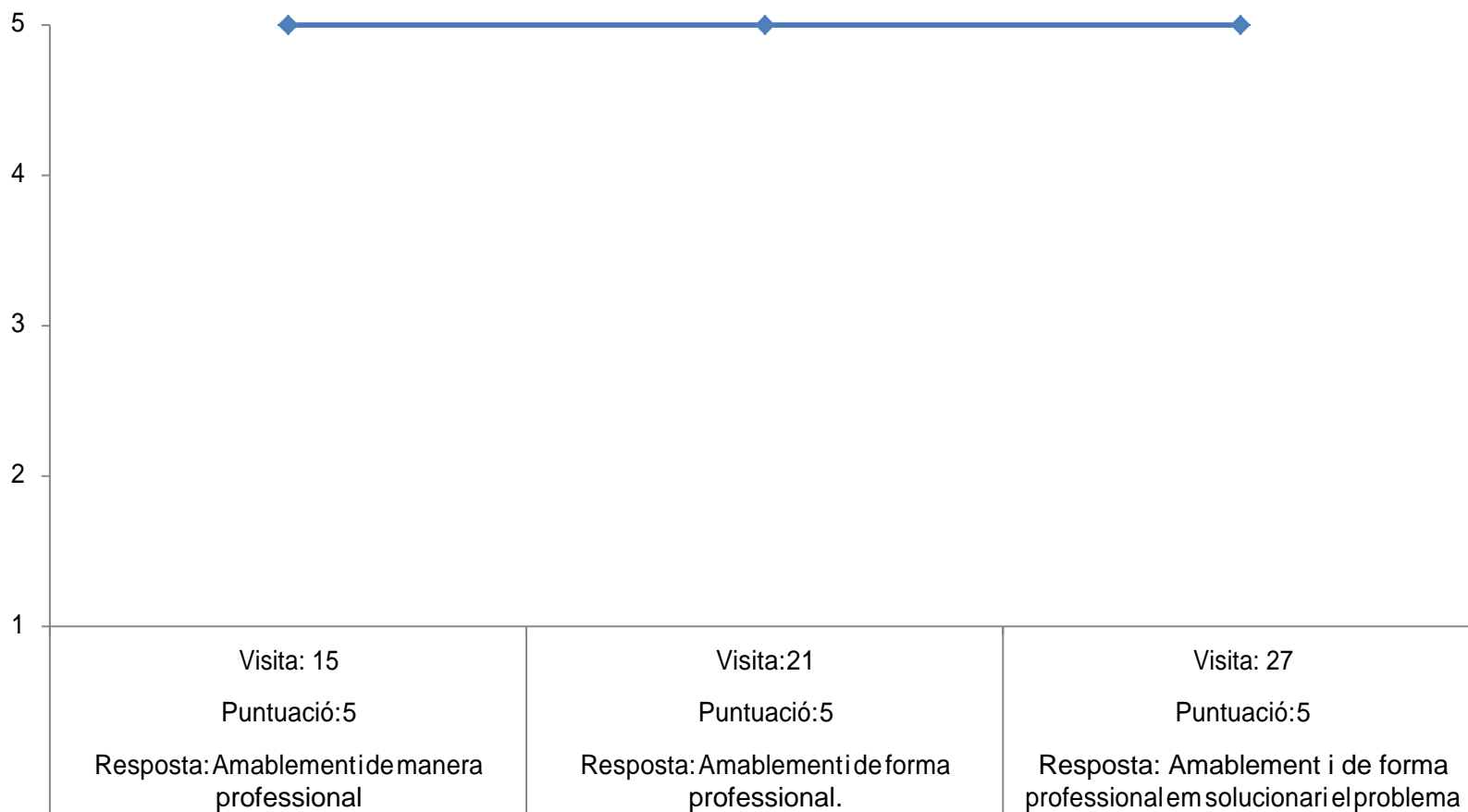
park guell  
BARCELONA

20	Avisar que hi ha carteristes
21	Al nostre grup s'ha afegit una persona no prevista
22	Arribar expressament tard a la Zona Monumental i veure com ho solucionen
23	Vull un full de reclamacions
24	He sortit del recinte i vull tornar a accedir
25	Tinc entrada, però el meu acompanyant, nen menor de 7 anys no
26	Intento pujar sobre algun element arquitectònic
27	No trobo l'entrada
28	Un cop surto de la visita casa guarda, em queixo del poc interès i d'haver fet cua per a quasi res
29	Avisar que has estat víctima dels carteristes dintre del recinte
30	He sortit del recinte i vull tornar a accedir
31	Al nostre grup s'ha afegit una persona no prevista
32	Arribar expressament tard a la Zona Monumental i veure com ho solucionen
33	Canvi d'idioma d'una visita guiada comprada per web
34	Arribar a un accés i provar d'accedir tenint la visita guiada
35	Realitzar la visita guiada completa
36	Realitzar la compra d'entrades amb visita guiada a la taquilla
37	Arribar tard a la visita
38	Realitzar la visita guiada completa

# *Pregunta: Al sortir em queixo per haver tanta cua per veure la casa del guarda*

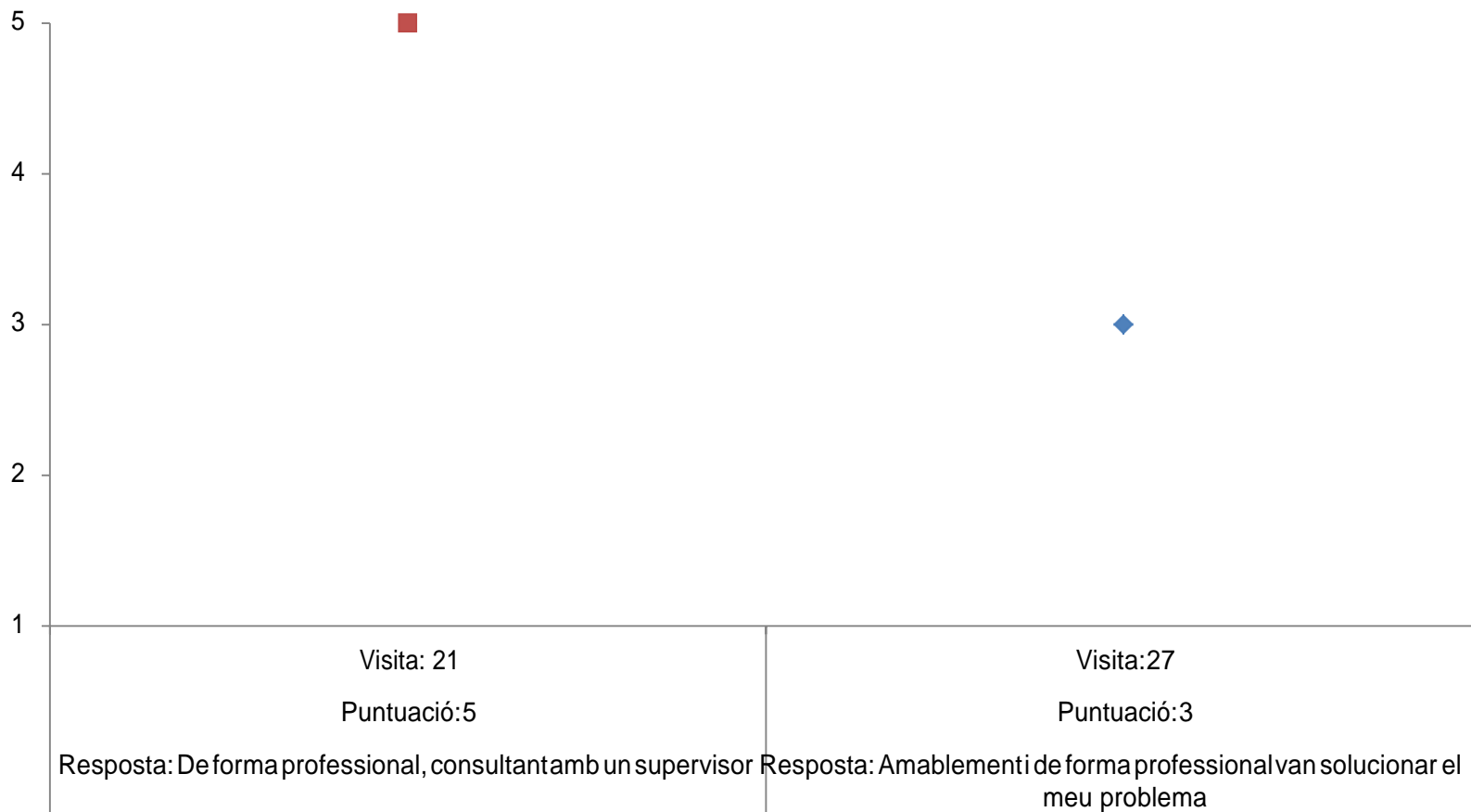


# Pregunta: Al nostre grups'ha afegit una persona no prevista





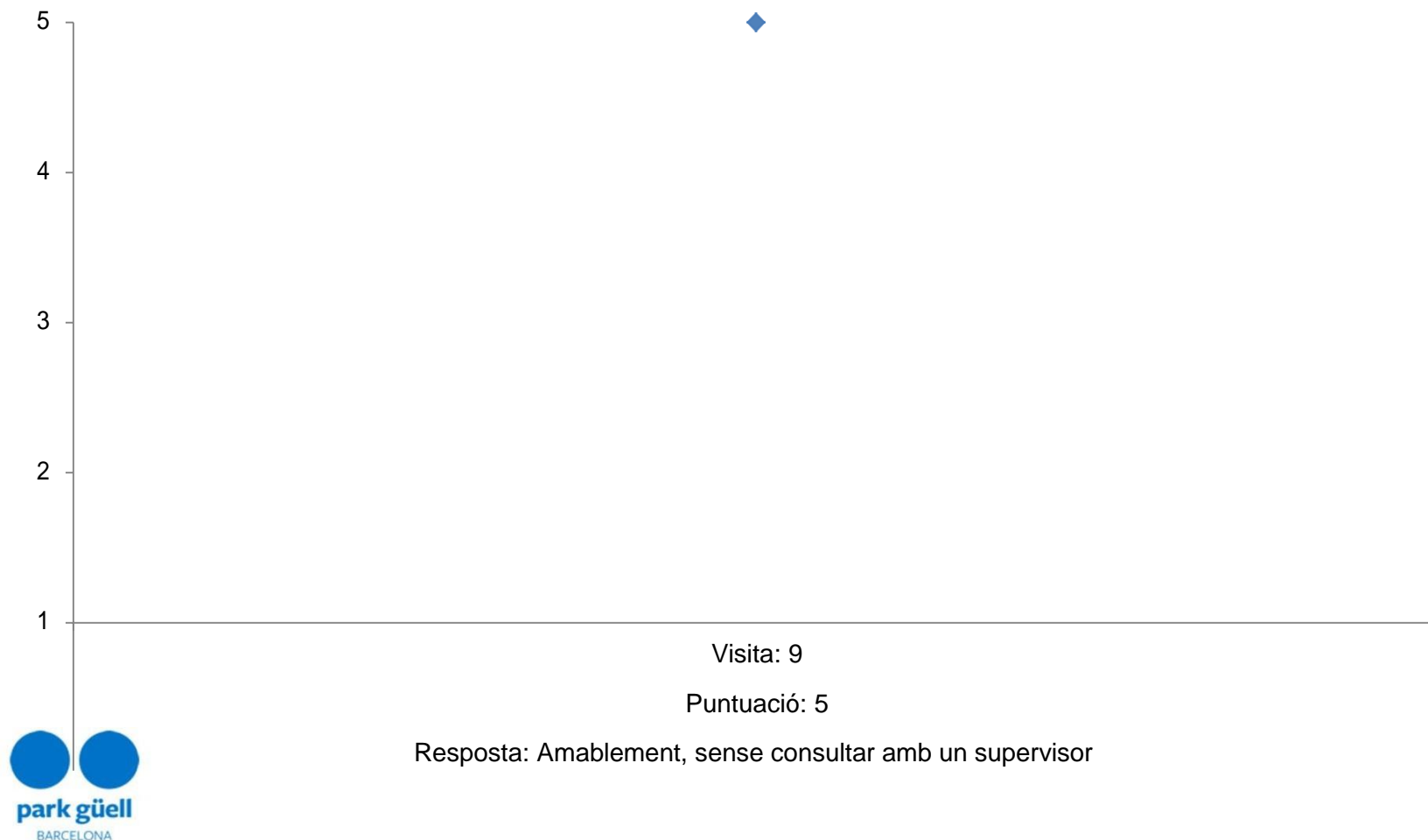
# ***Pregunta: Arribar expressament tard a la Zona Monumental i veure com ho solucionen***



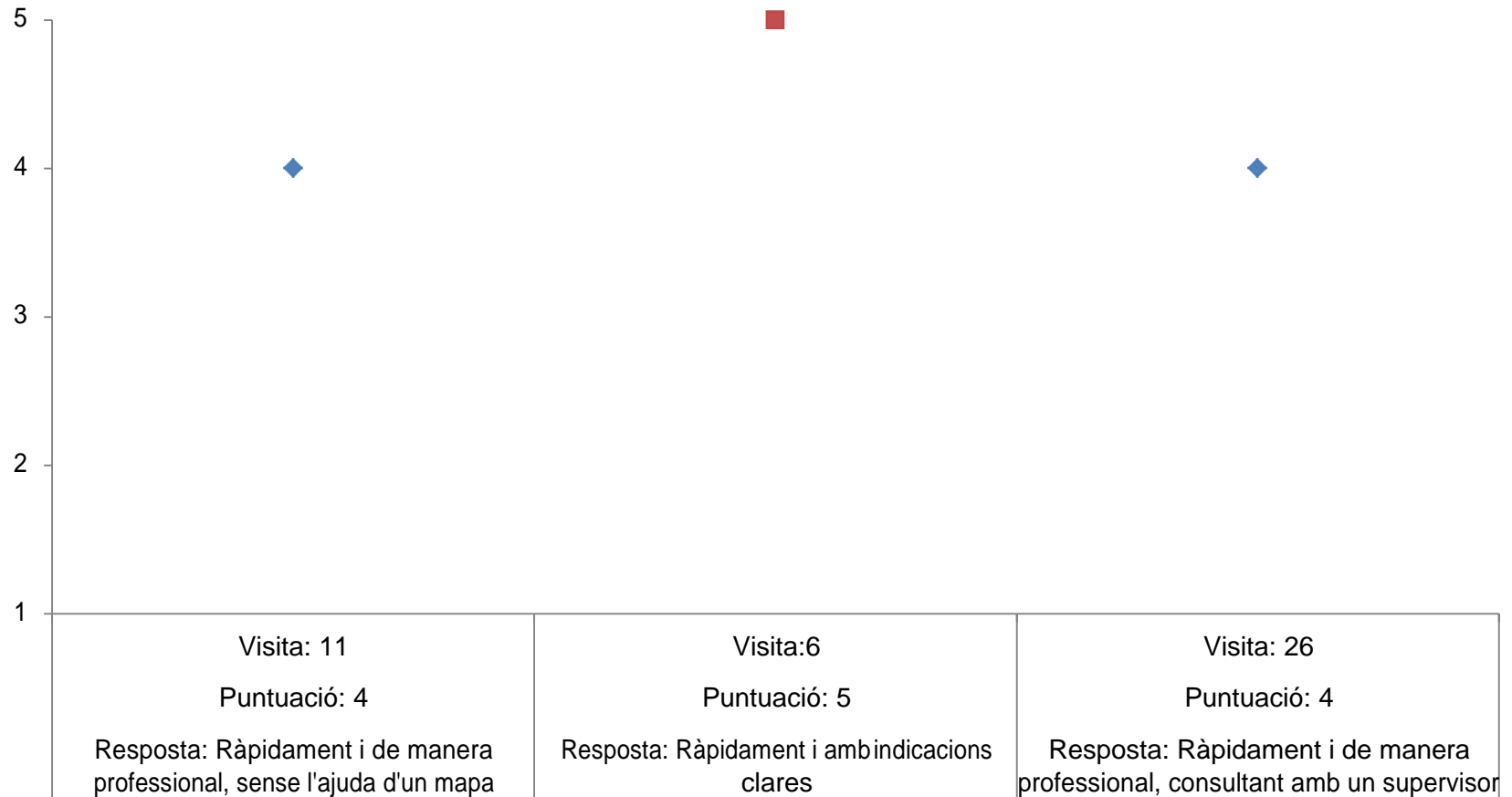


**Pregunta: Arribar expressament tard a la Zona Monumental i veure com ho solucionen**

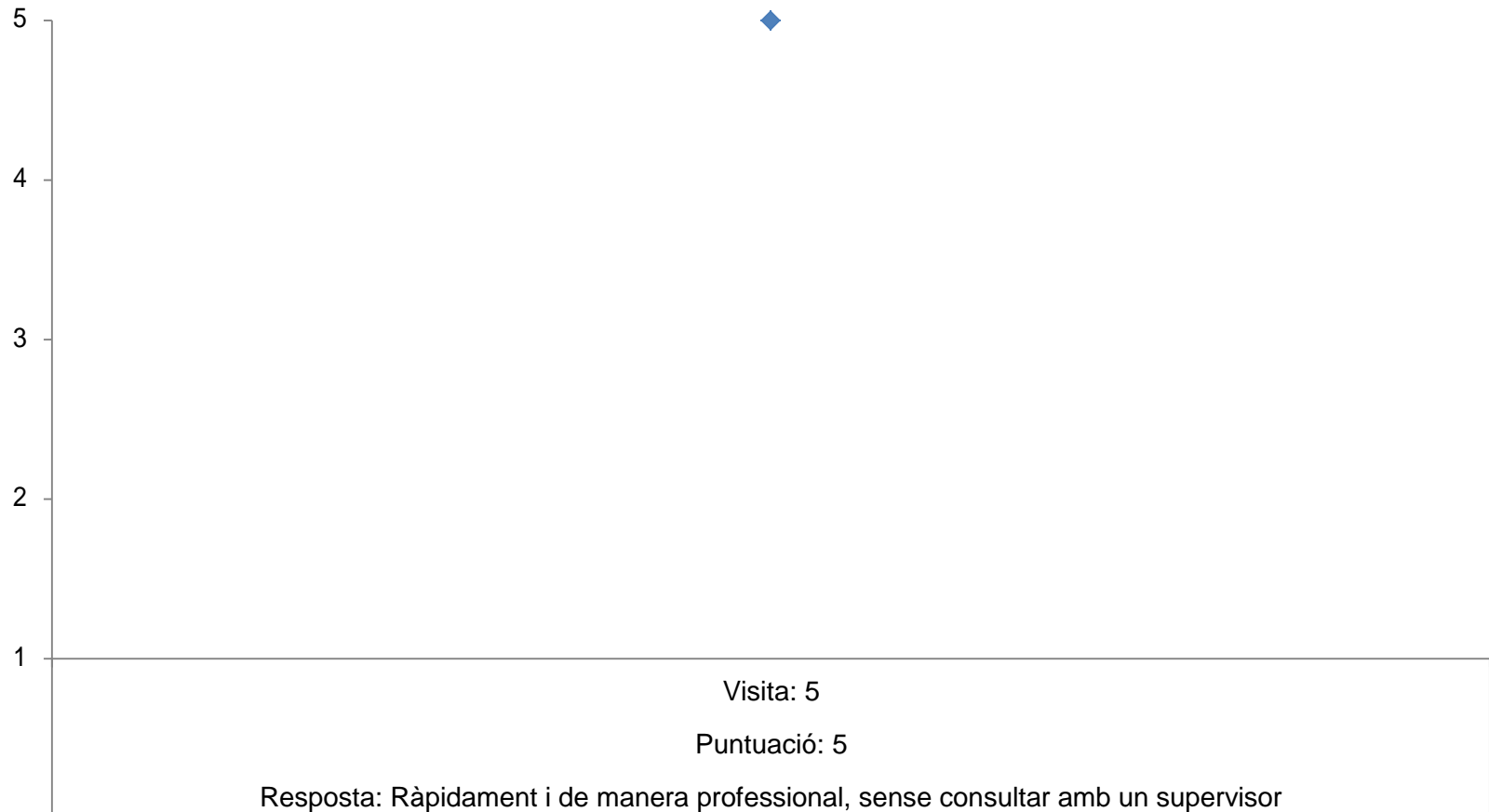
**Intentar entrar fora de la franja assignada per veure si es controla/detecta i com es reacciona**



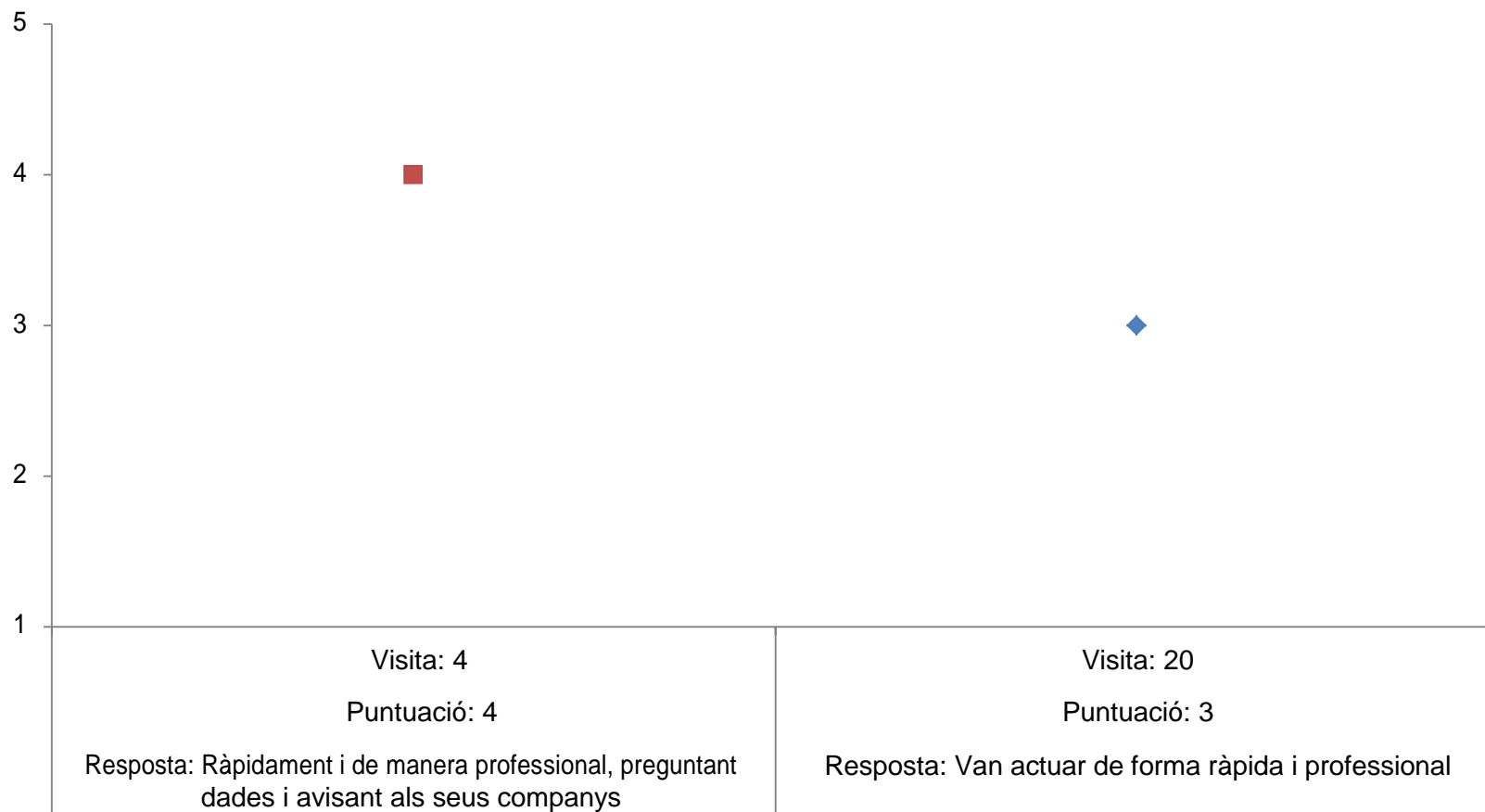
# Pregunta: Avisar que has estat víctima dels carteristes dintre del recinte



# ***Pregunta: Avisar que hi ha algú tancat al lavabo***



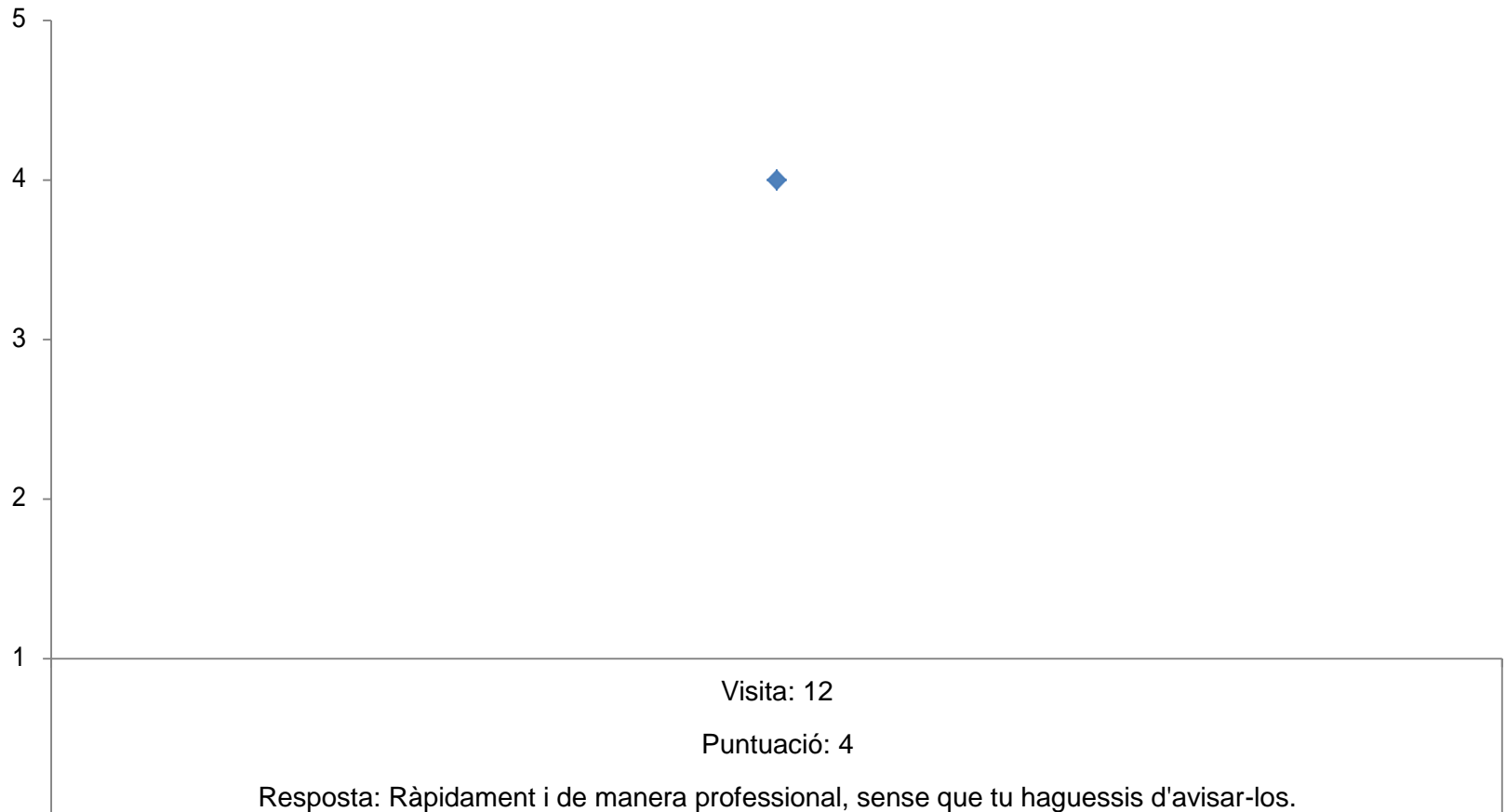
## Pregunta: Avisar que hi hacarteristes



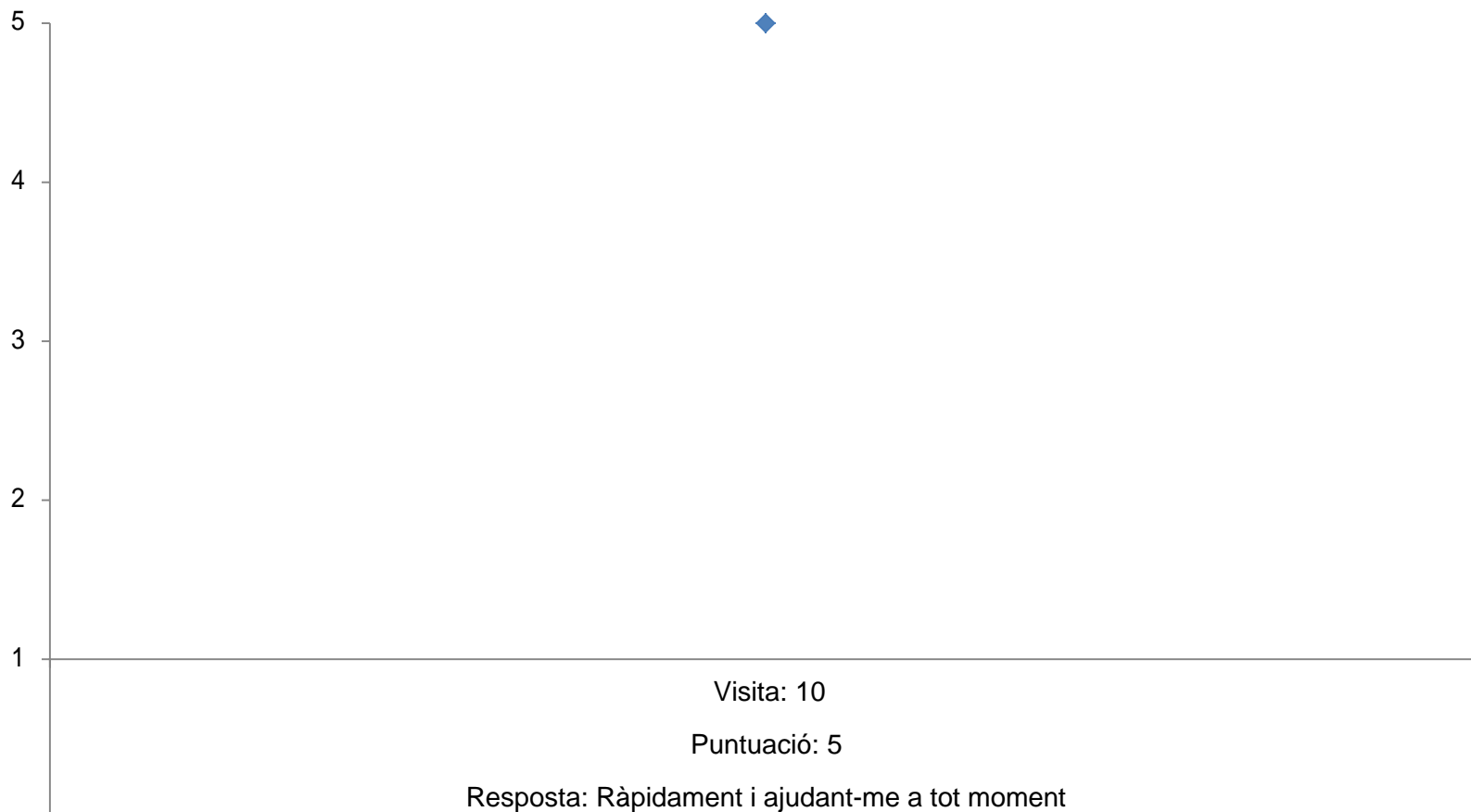
# Pregunta: Em queixó perquè hi ha molta cua a la casa del guarda



# *Pregunta: Em trobo malament i ho dic a algú del Park*

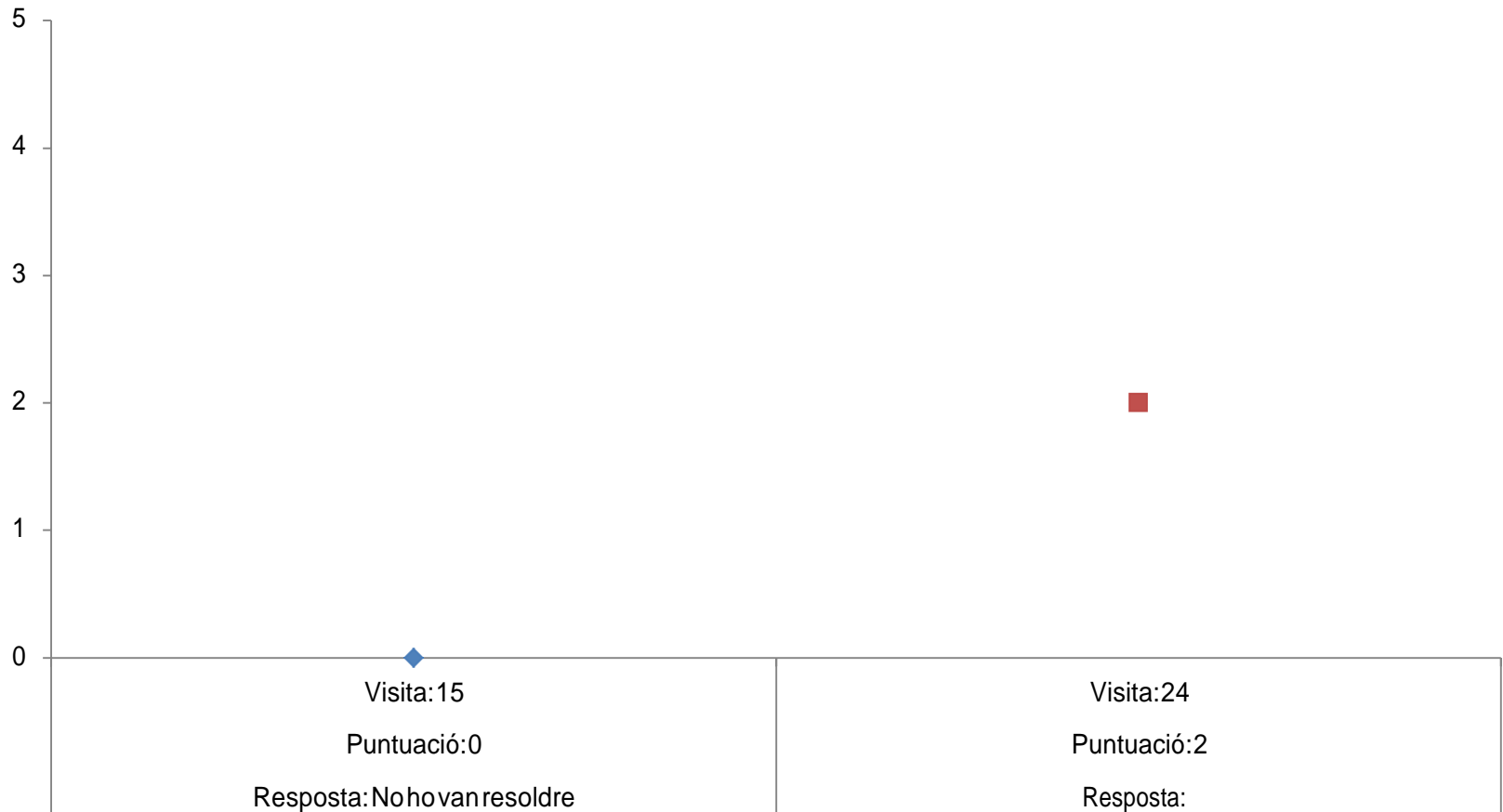


# *Pregunta: Em trobo malament i no ho dic a ningú i m'estiro*

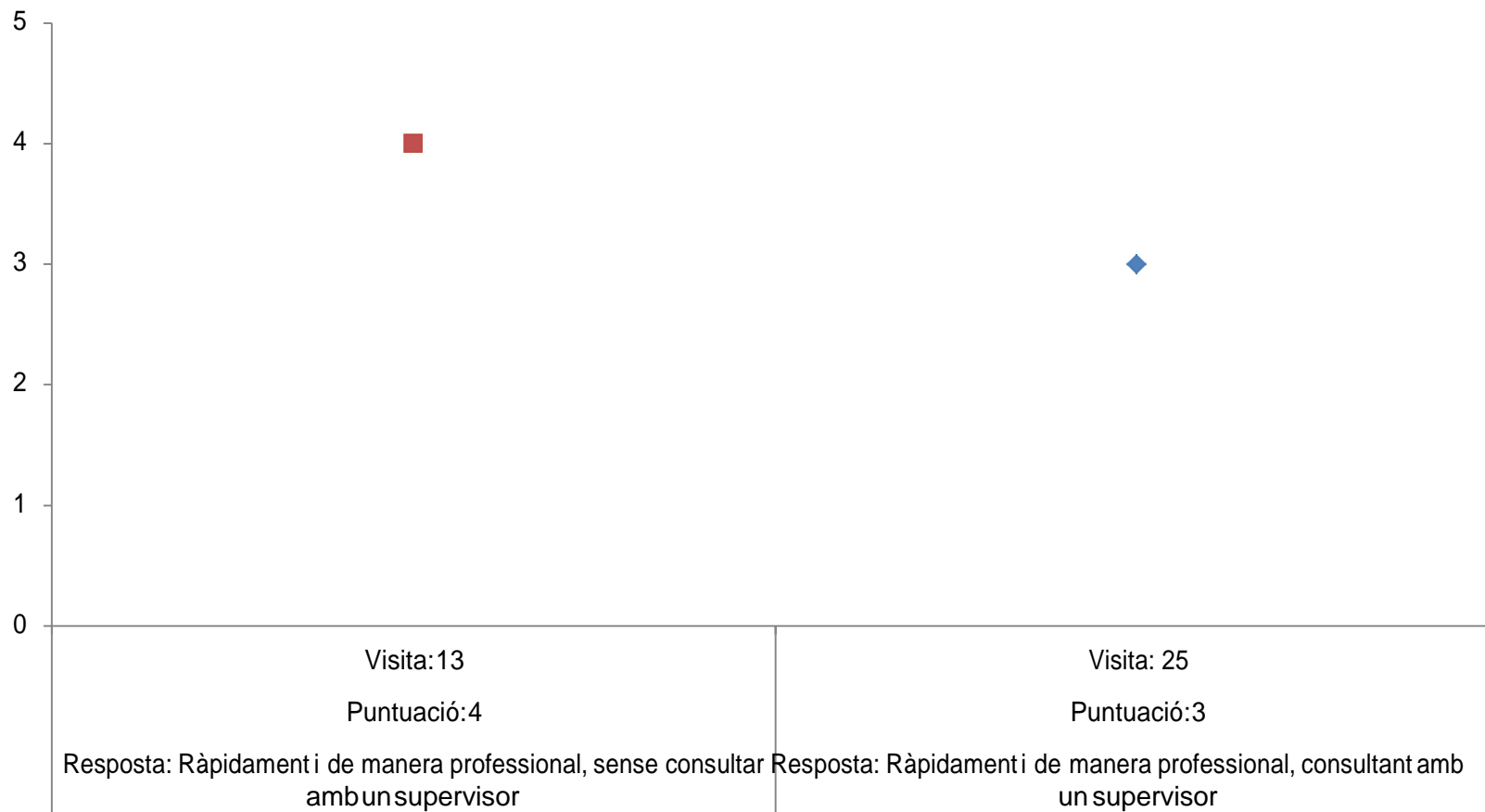




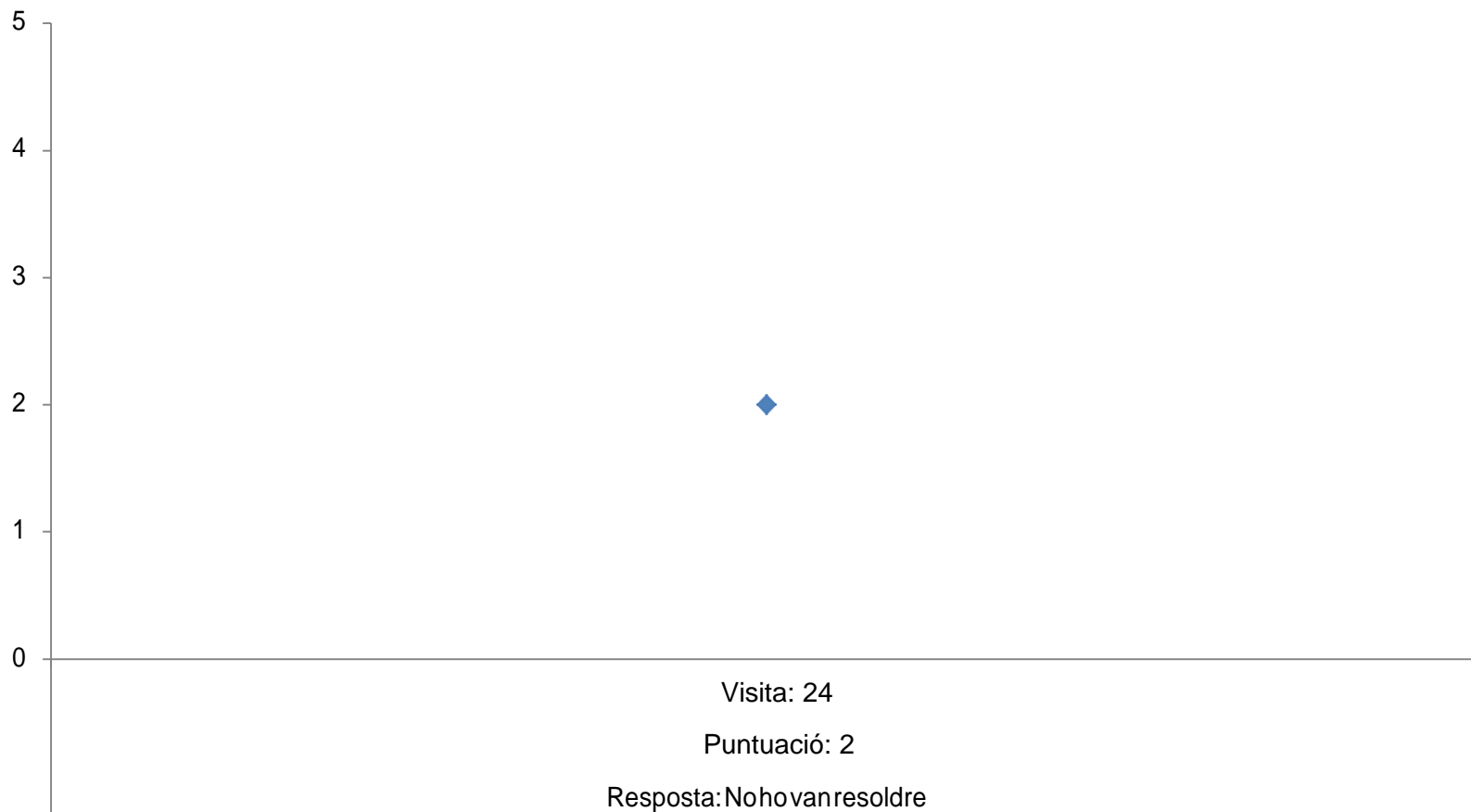
# *Pregunta: Intento pujar sobre algun element arquitectònic*



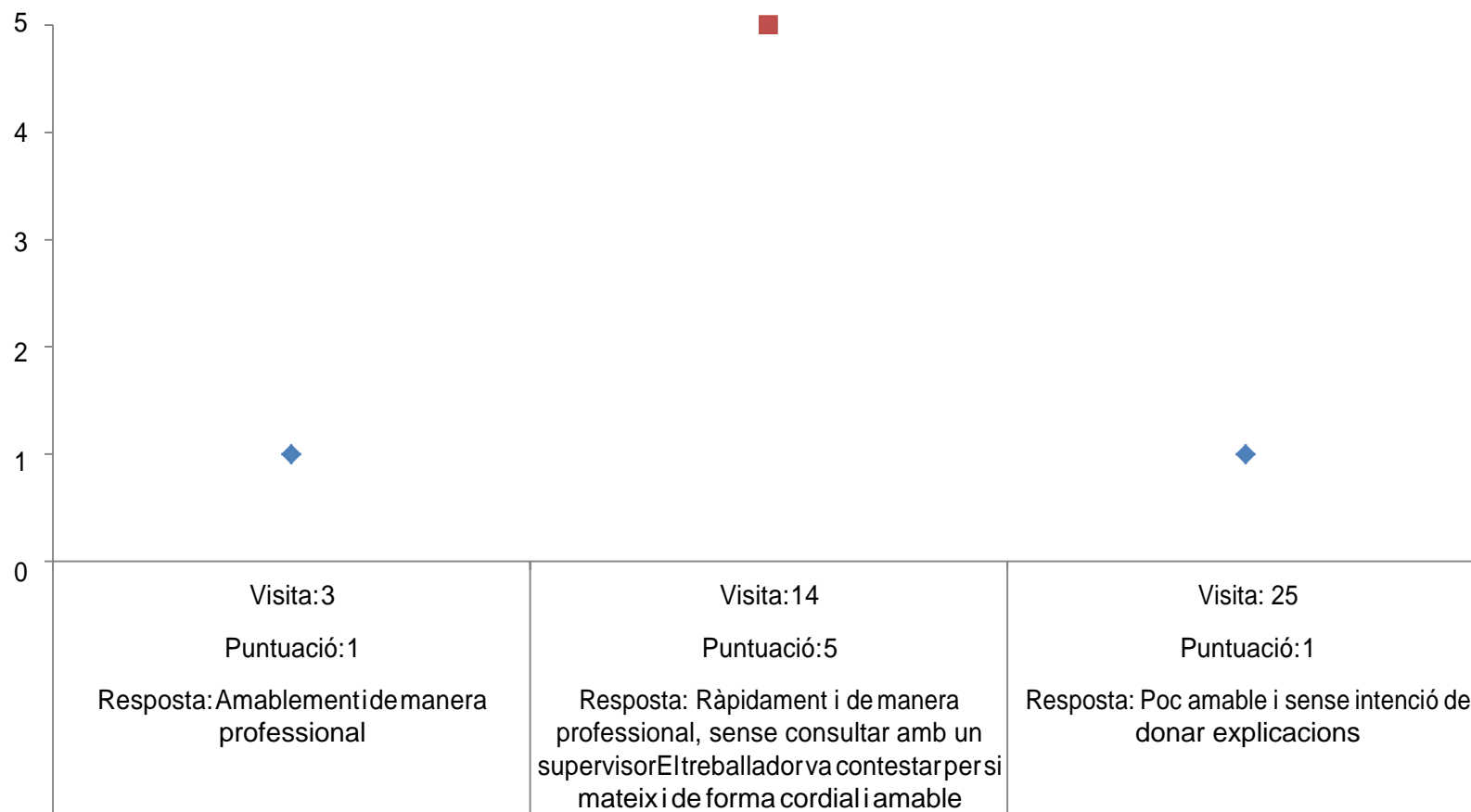
## Pregunta: No trobo l'entrada



# *Pregunta: Tinc entrada, però el meu acompanyant, nen menor de 7 anys no*



# ***Pregunta: Un cop surto de la visita casa guarda, em queixo del poc interès i d'haver fet cua per a quasi res***



# *Pregunta: Un nen s'ha perdut*



Visita: 15

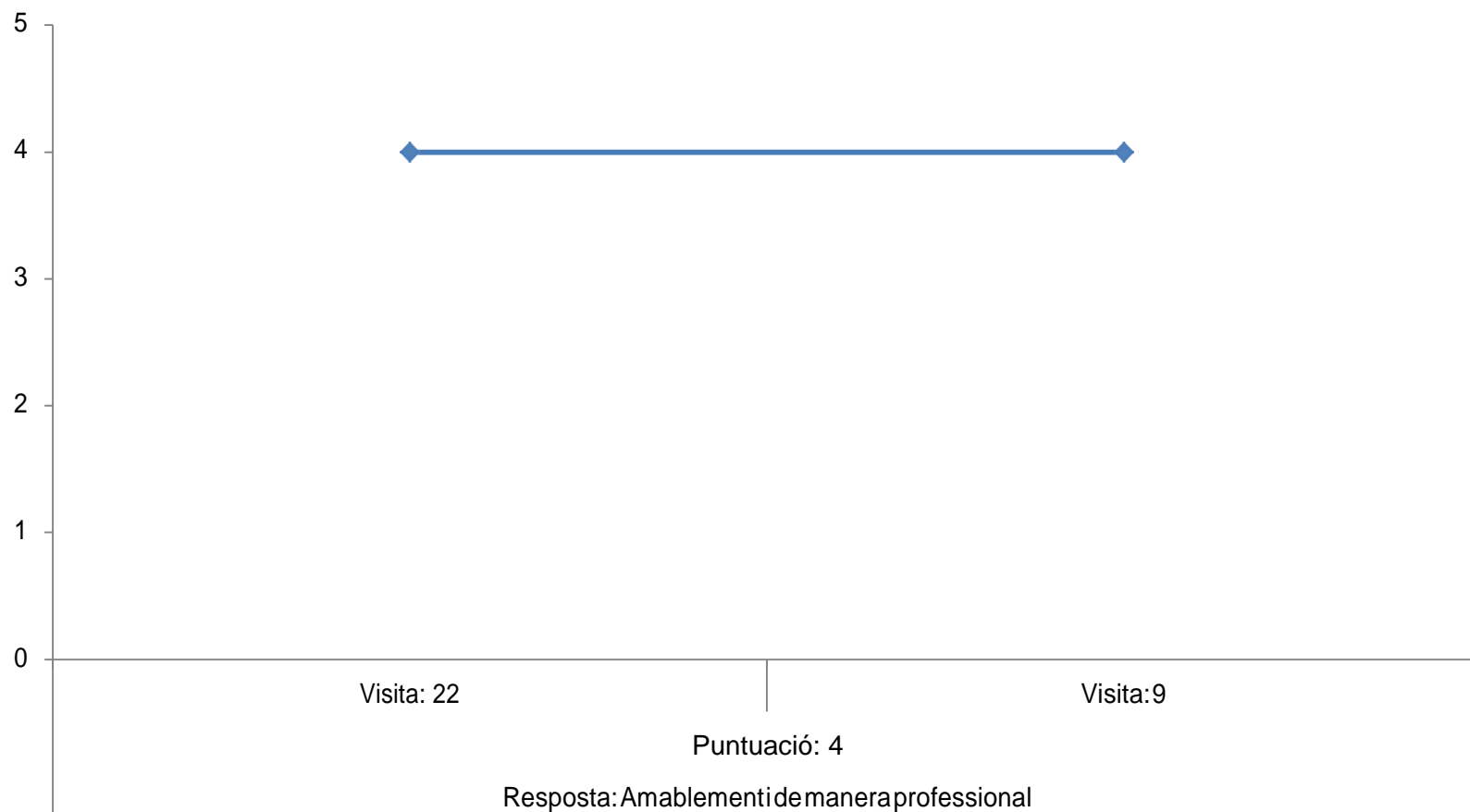
Puntuació: 5

Resposta: De manera professional, ajudant-nos des del primer moment

# ***Pregunta: Un nen s'ha perdut (Extraordinària – veí/turista)***



## Pregunta: Vull un full de reclamacions



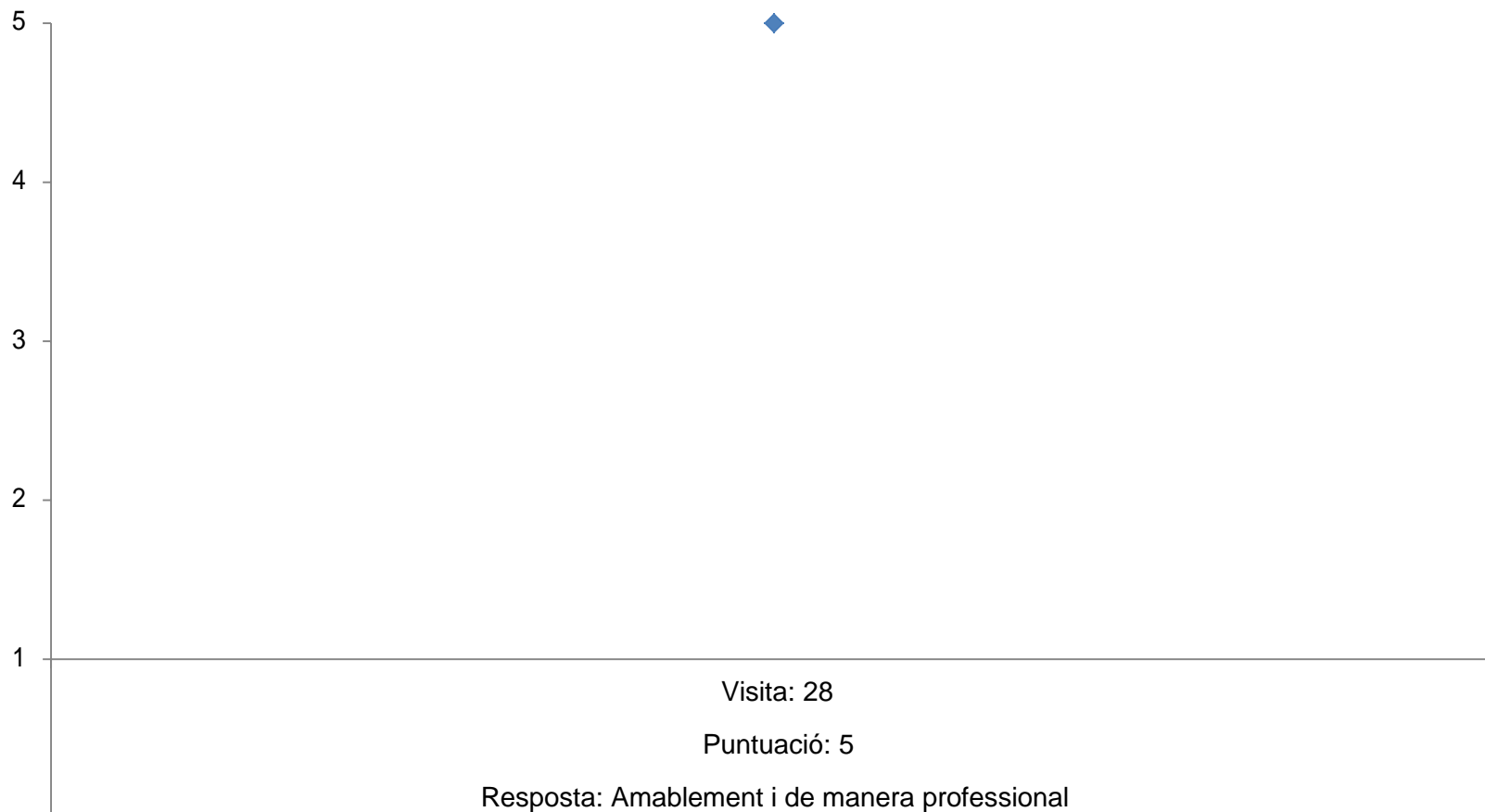




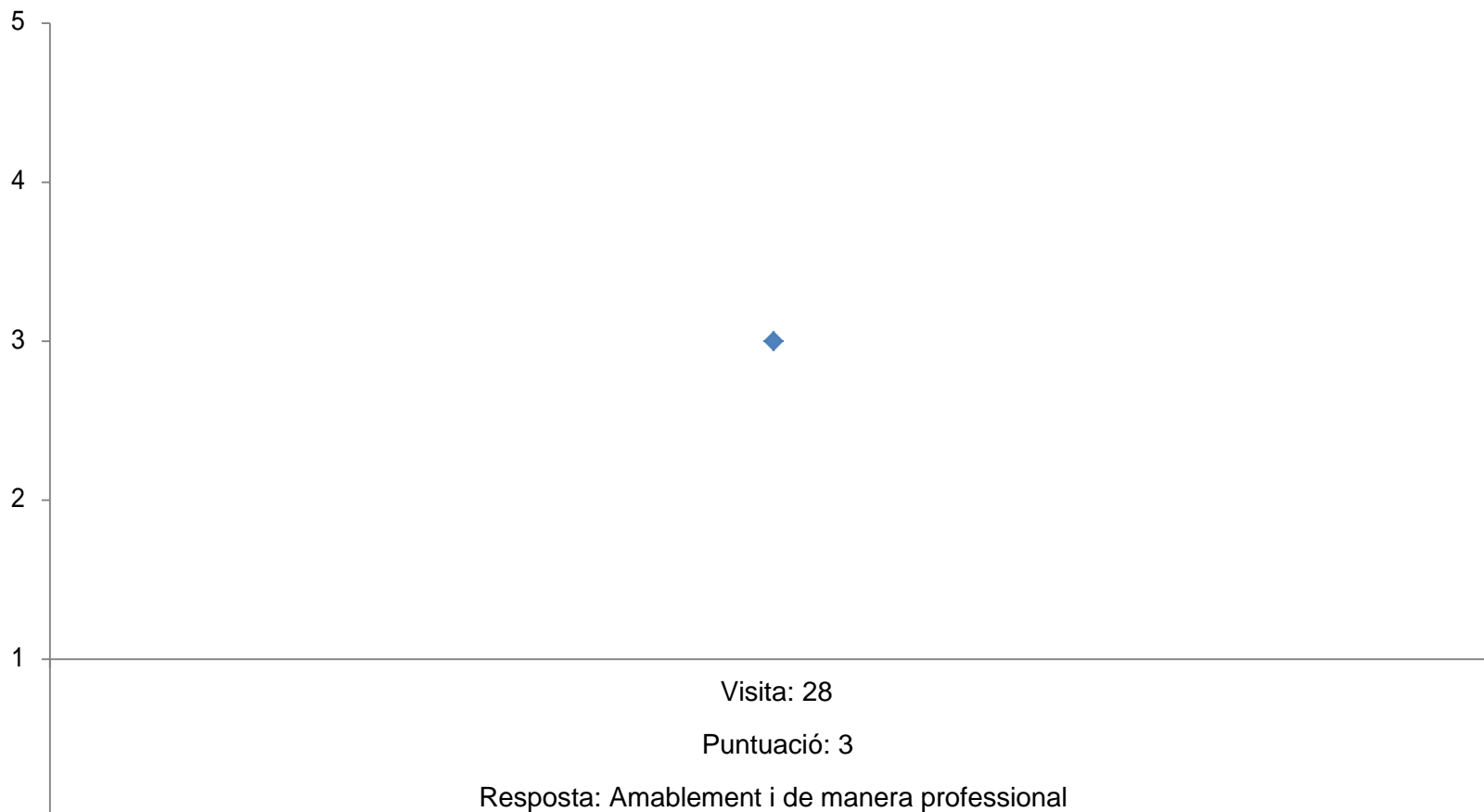
# ARGUMENTARIS

## Visita Guiada

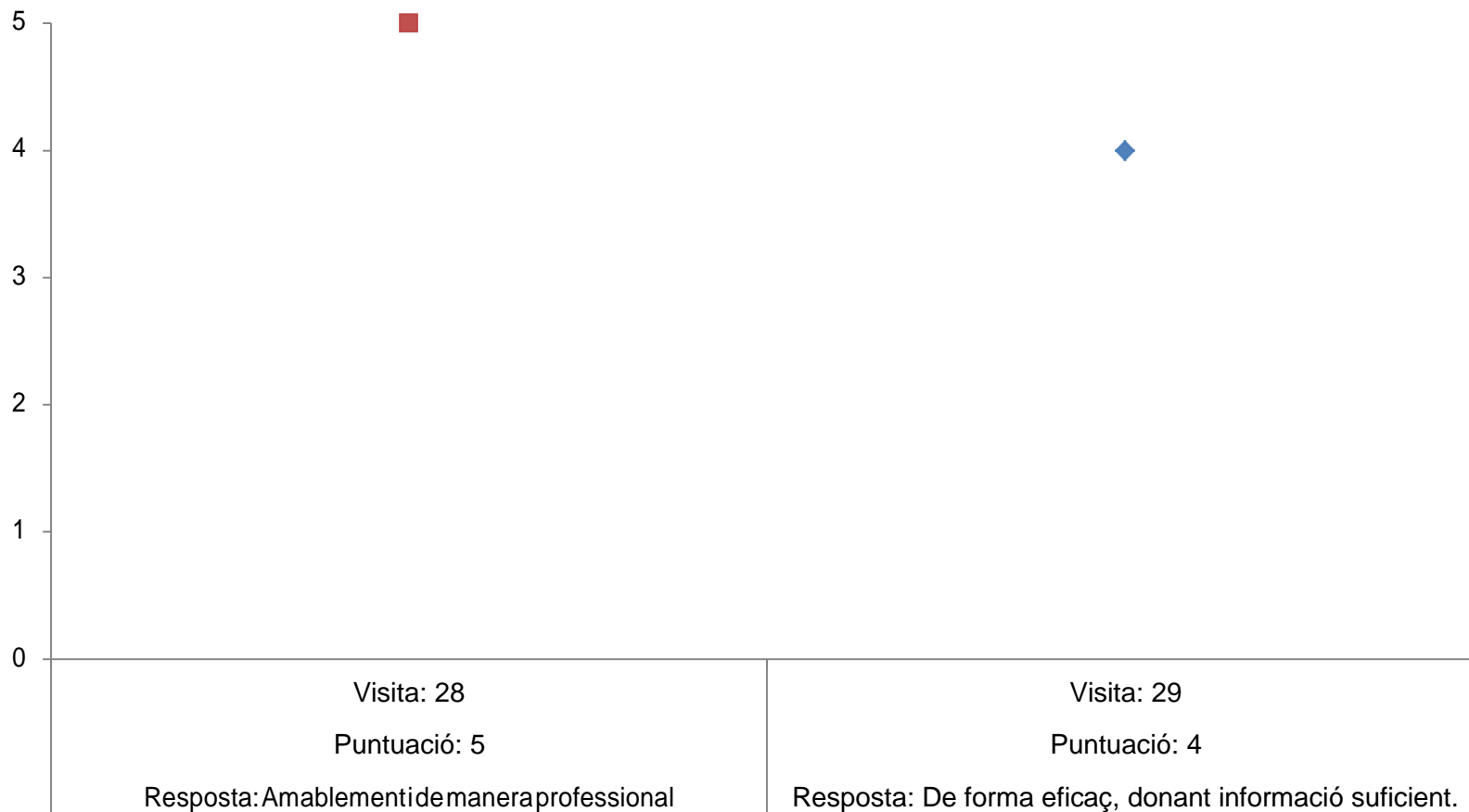
# ***Pregunta: Canvid'idioma d'una visita guiada comprada per web***



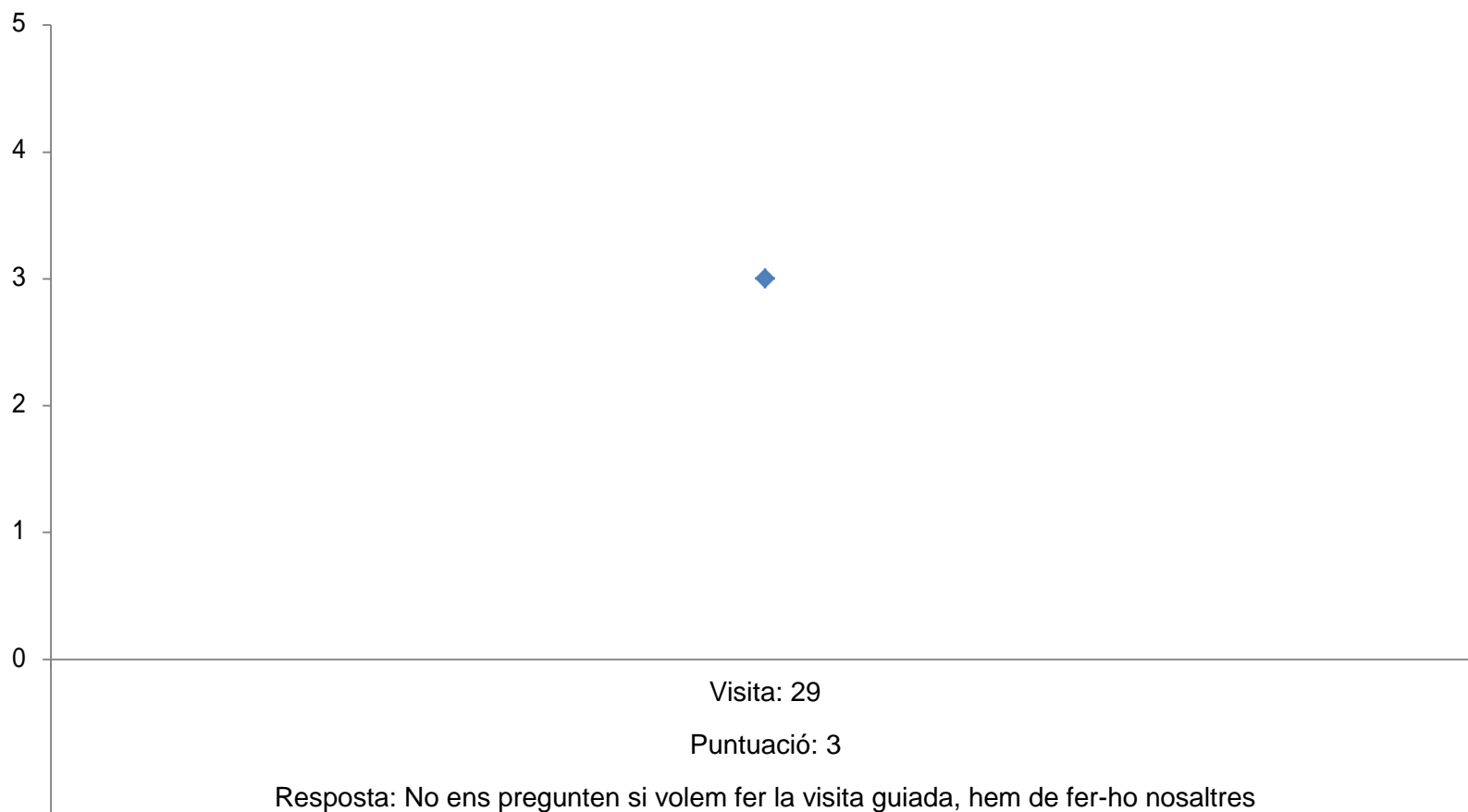
# *Pregunta: Arribara un accés i provard'accedir tenint la visita guiada*



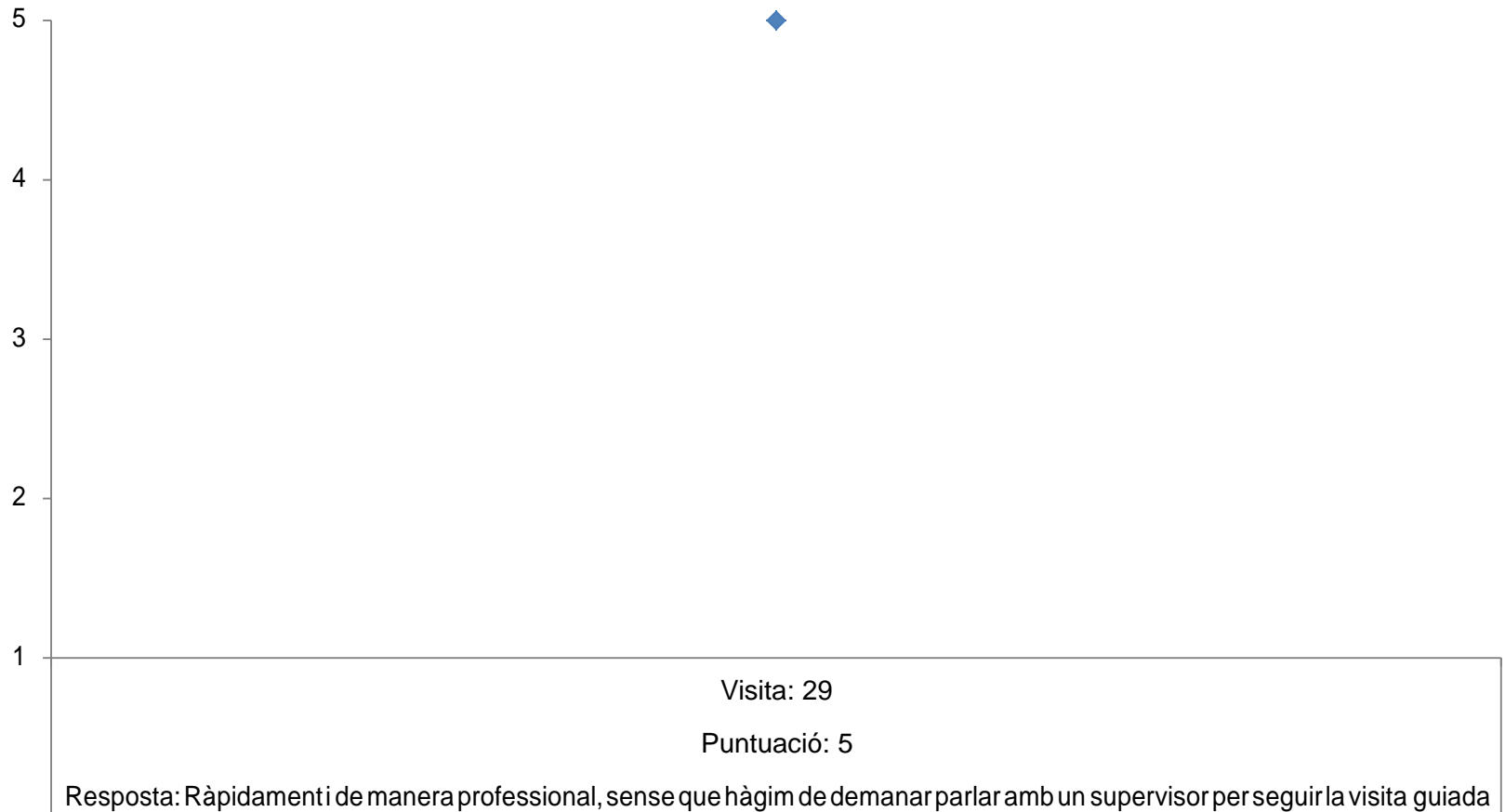
# ***Pregunta: Realitzar la visita guiada completa***



# Pregunta: Realitzar la comprad'entrades amb visita guiada a la taquilla



## ***Pregunta: Arribar tard a la visita***







# METODOLOGIA

## Interaccions telefòniques



# Questionari

La seva trucada va ser contestada per una persona abans del tercer ring

La salutació inicial va ser de manera educada i entendible

Si et van posar en espera, el temps d'espera va ser acceptable

Total temps que et va mantenir en espera

La veu de la persona que li atén va tenir un to agradable i positiu

La persona que li atén semblava estar ben informat

La persona que li atén li va donar les gràcies pel teu nom

La persona que li atén s'acomiada cordial i educadament

Es va sentir valorat com un client potencial

La seva trucada va ser contestada per una persona abans del tercer ring

La salutació inicial va ser de manera educada i entendible

Si et van posar en espera, el temps d'espera va ser acceptable

Total temps que et va mantenir en espera



# 3.- METODOLOGIA INTERACTUACIÓ TELEFÒNICA

Les accions s'han realitzat en els numeros telefònics habilitats per als clients del Park Güell:

- Back Office: 934091830
- Call Center: 902 200 302

Les accions realitzades s'han dividit en **14 contactes telefònics**, 8 al Call Center i 6 al telèfon associat al Call Center.



# 3.- METODOLOGIA INTERACTUACIÓ TELEFÒNICA

Call Center	Avaluació continguts locució automàtica
	No recepció de les entrades
	Petició carnet de veí
	Visitant amb discapacitat
	Compra presencial vs online
	Que es considera un grup
	Afegir pàrquing
	Canvi de dia
Back Office	No recepció de les entrades
	Petició d'informació en relació a l'APP
	Procés de reserves de grups
	Canvi d'hora d'unes entrades
	Ampliar reserva
	Gravar un curtmetratge

# 3.- METODOLOGIA INTERACTUACIÓ TELEFÒNICA

Els resultats de les interaccions telefòniques que s'han realitzat en els numeros telefònics habilitats per als clients del Park Güell:

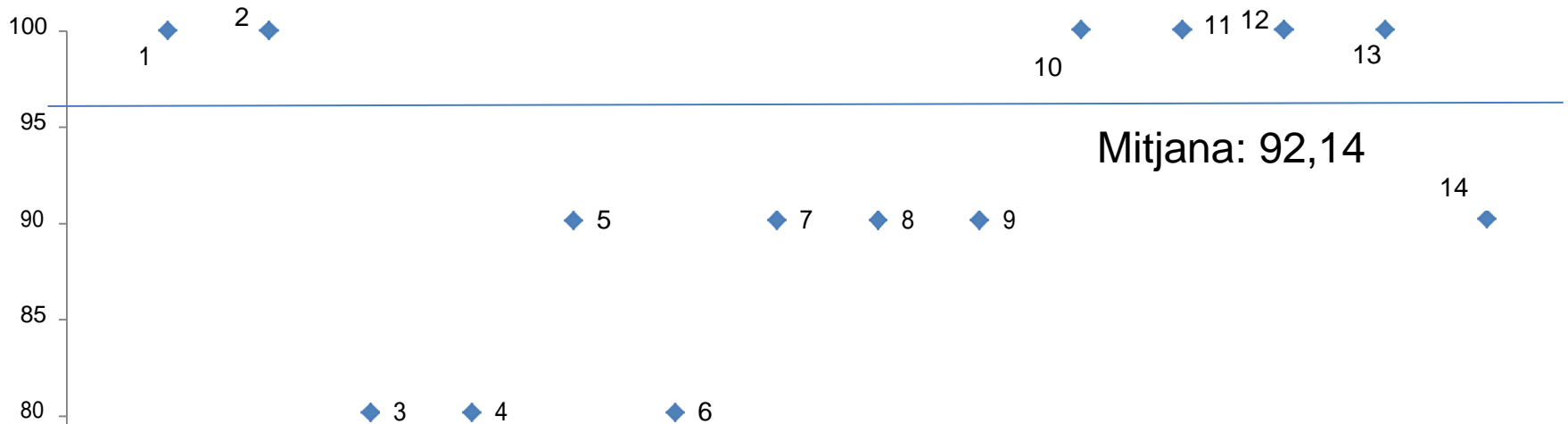
- Call Center: 902 200 302
- Back Office: 934091830

Argumentari 1	100
Argumentari 2	100
Argumentari 3	80
Argumentari 4	80
Argumentari 5	90
Argumentari 6	80
Argumentari 7	90
Argumentari 8	90

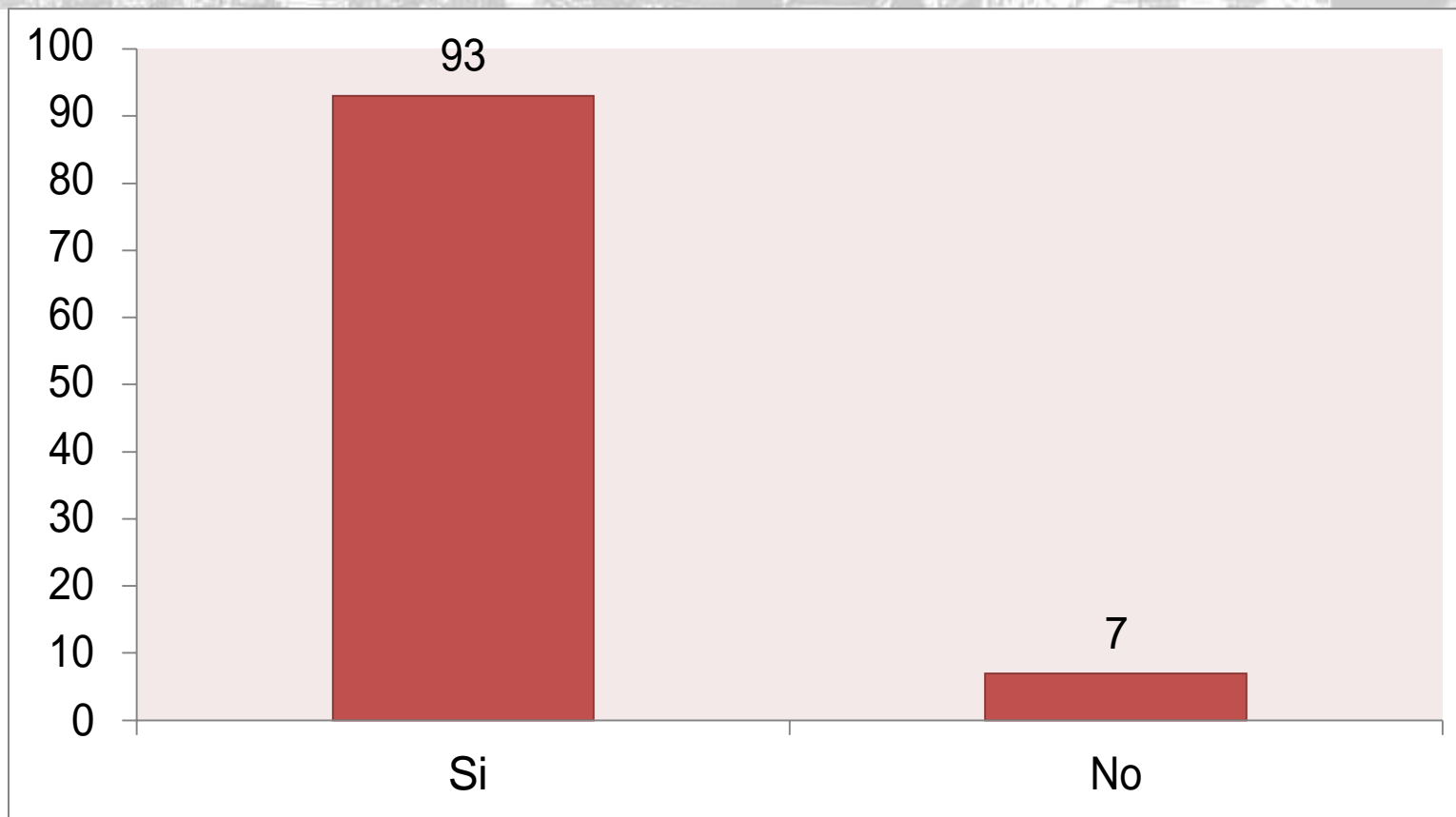
Argumentari 9	90
Argumentari 10	100
Argumentari 11	100
Argumentari 12	100
Argumentari 13	100
Argumentari 14	90



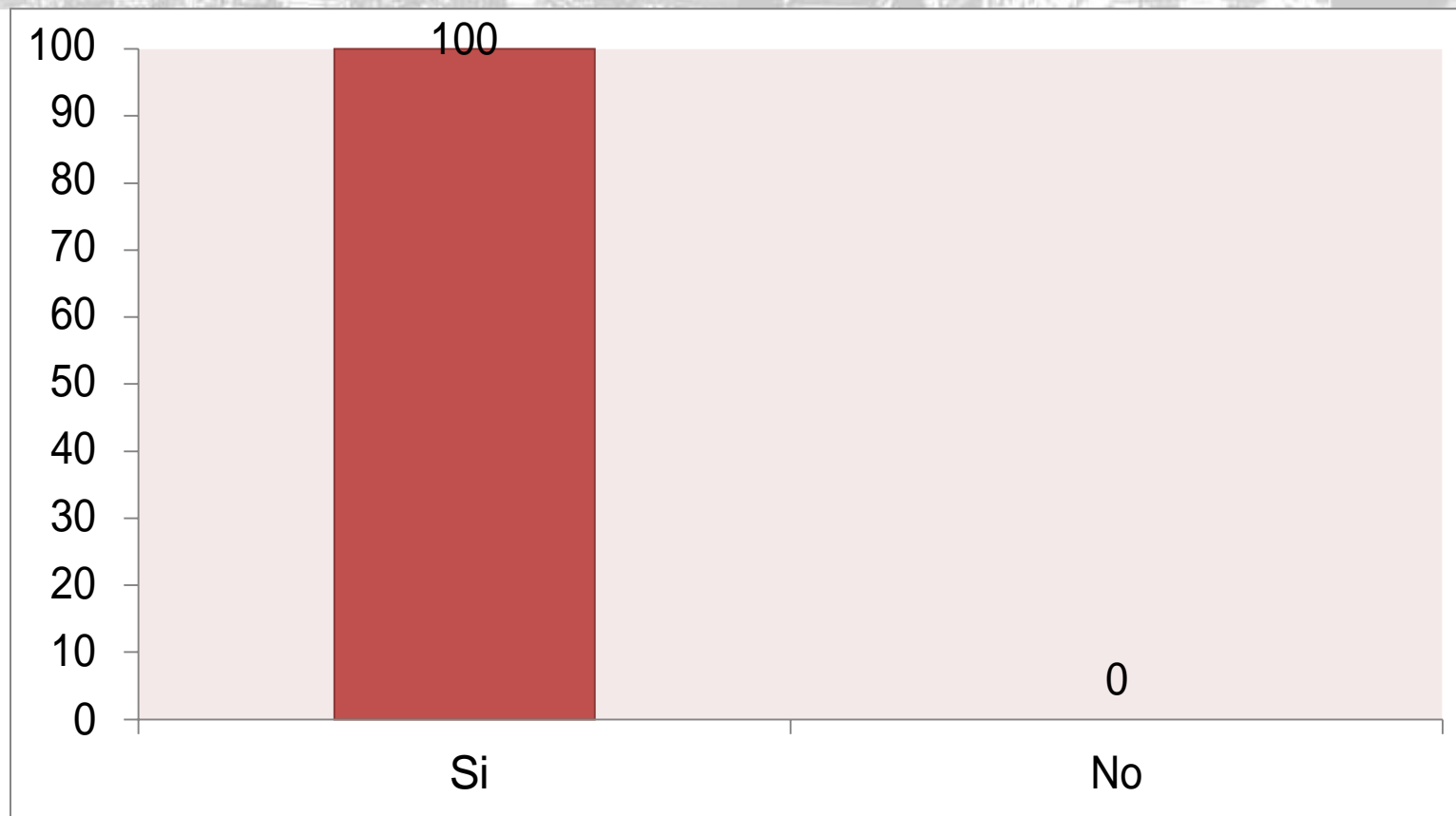
# Anàlisi gràfic tots els argumentaris telefònics



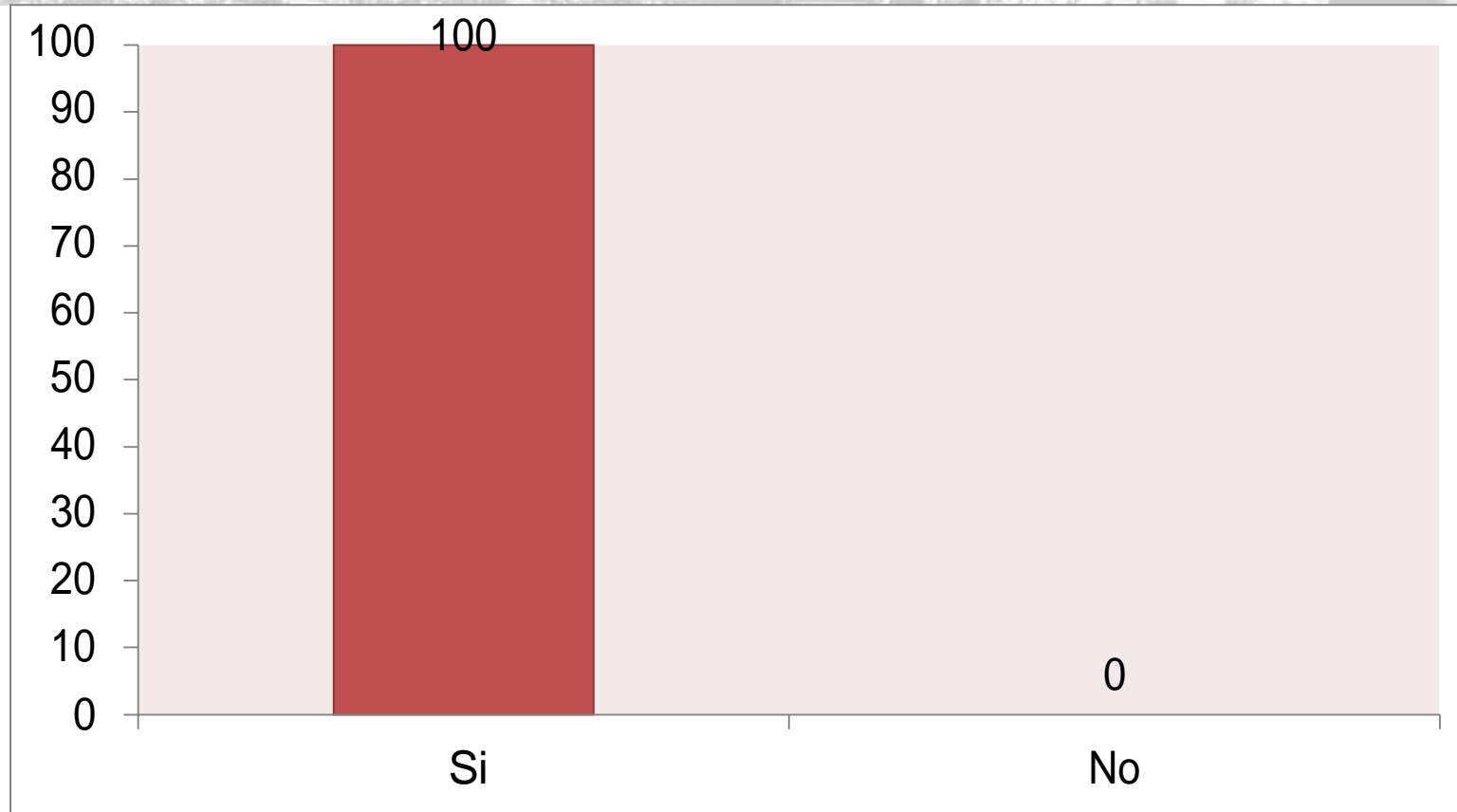
**Pregunta:**  
***La seva trucada va ser contestada per una persona abans del tercer ring***



## ***Pregunta: La salutació inicial va ser de manera educada i entenedible***

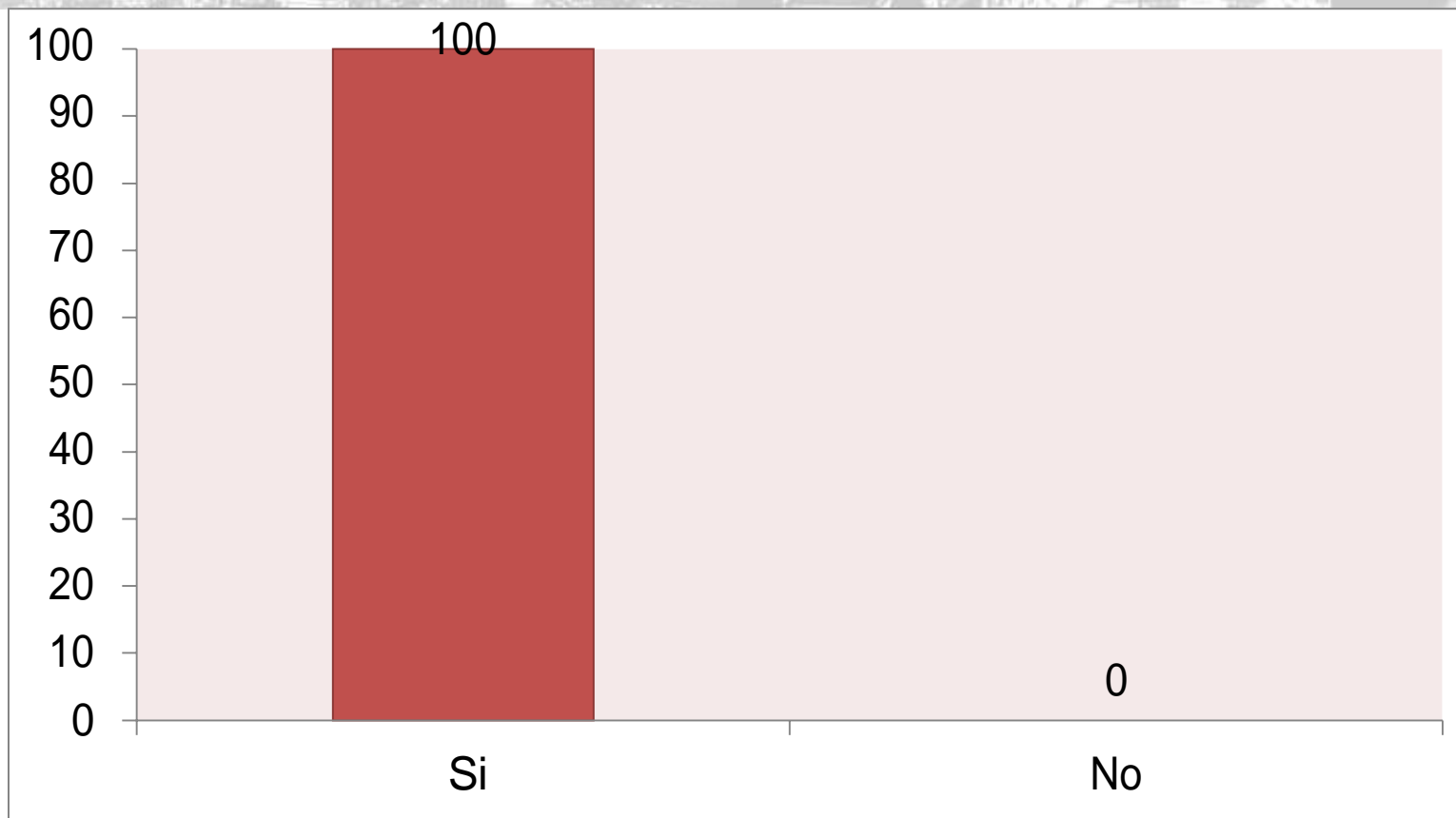


# *Pregunta: Si et van posar en espera, el temps d'espera va ser acceptable*

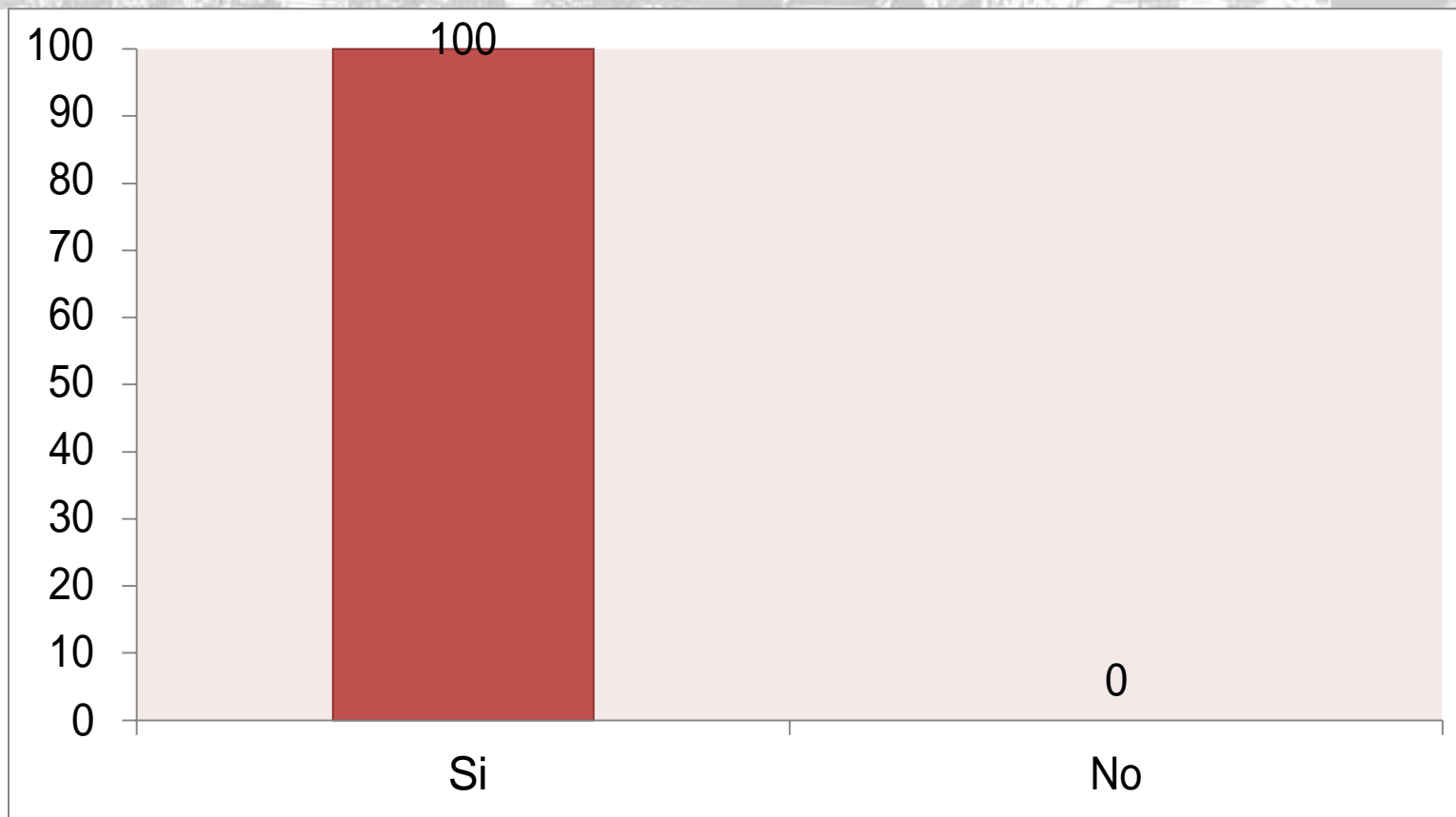




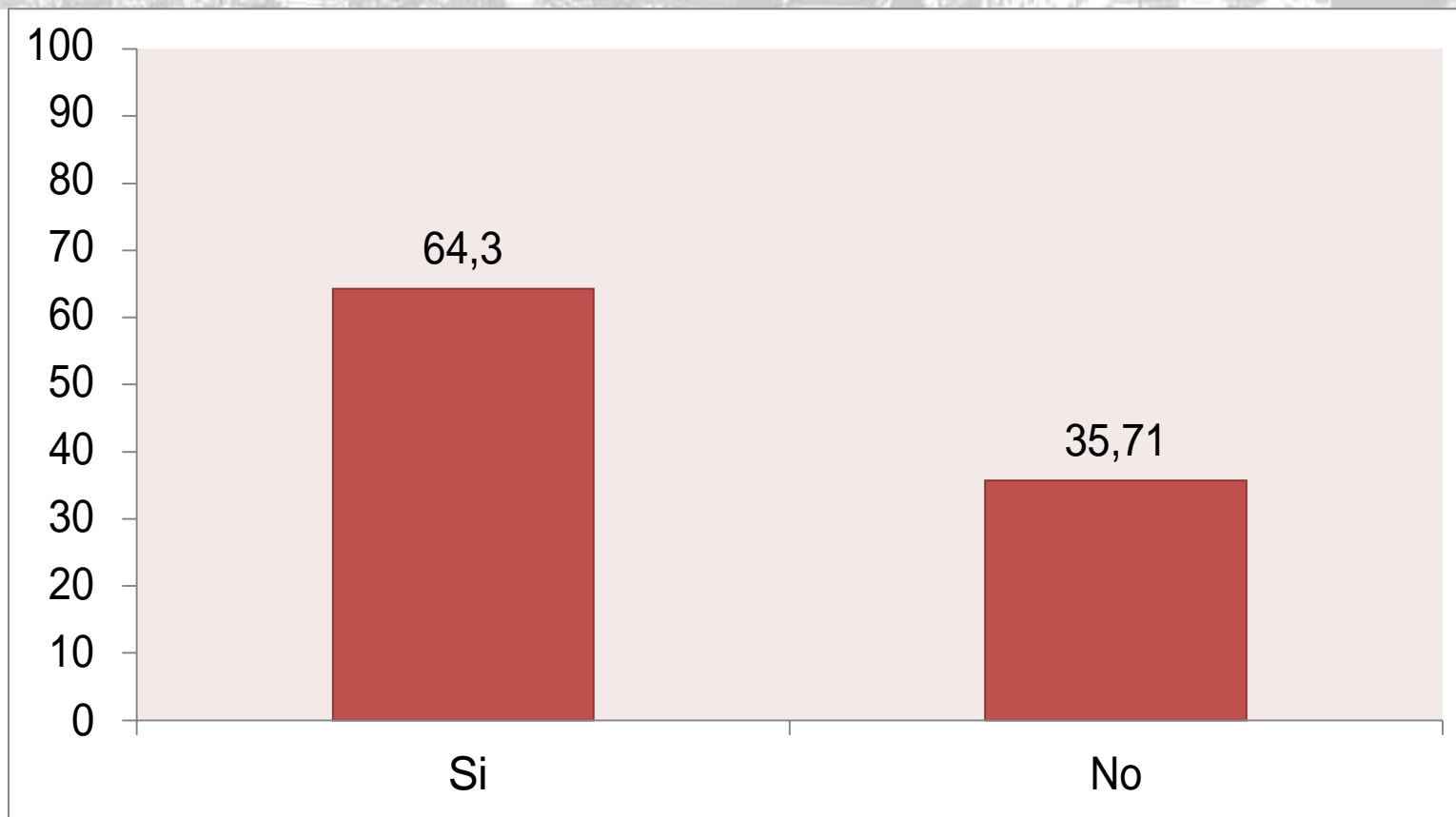
# *Pregunta: La veu de la persona que li atén va tenir un to agradable i positiu*



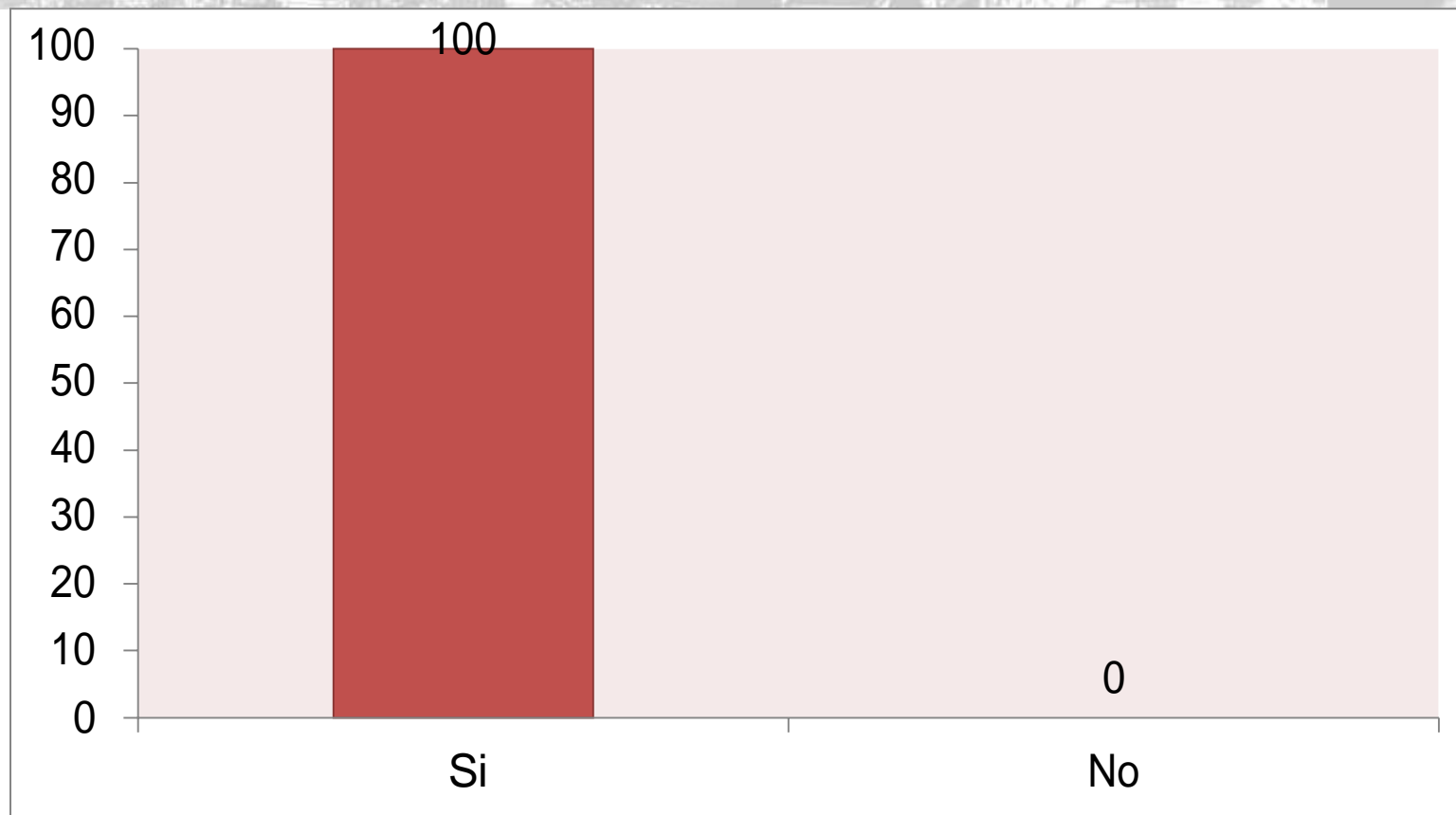
## ***Pregunta: La persona que li atén semblava estar ben informat***



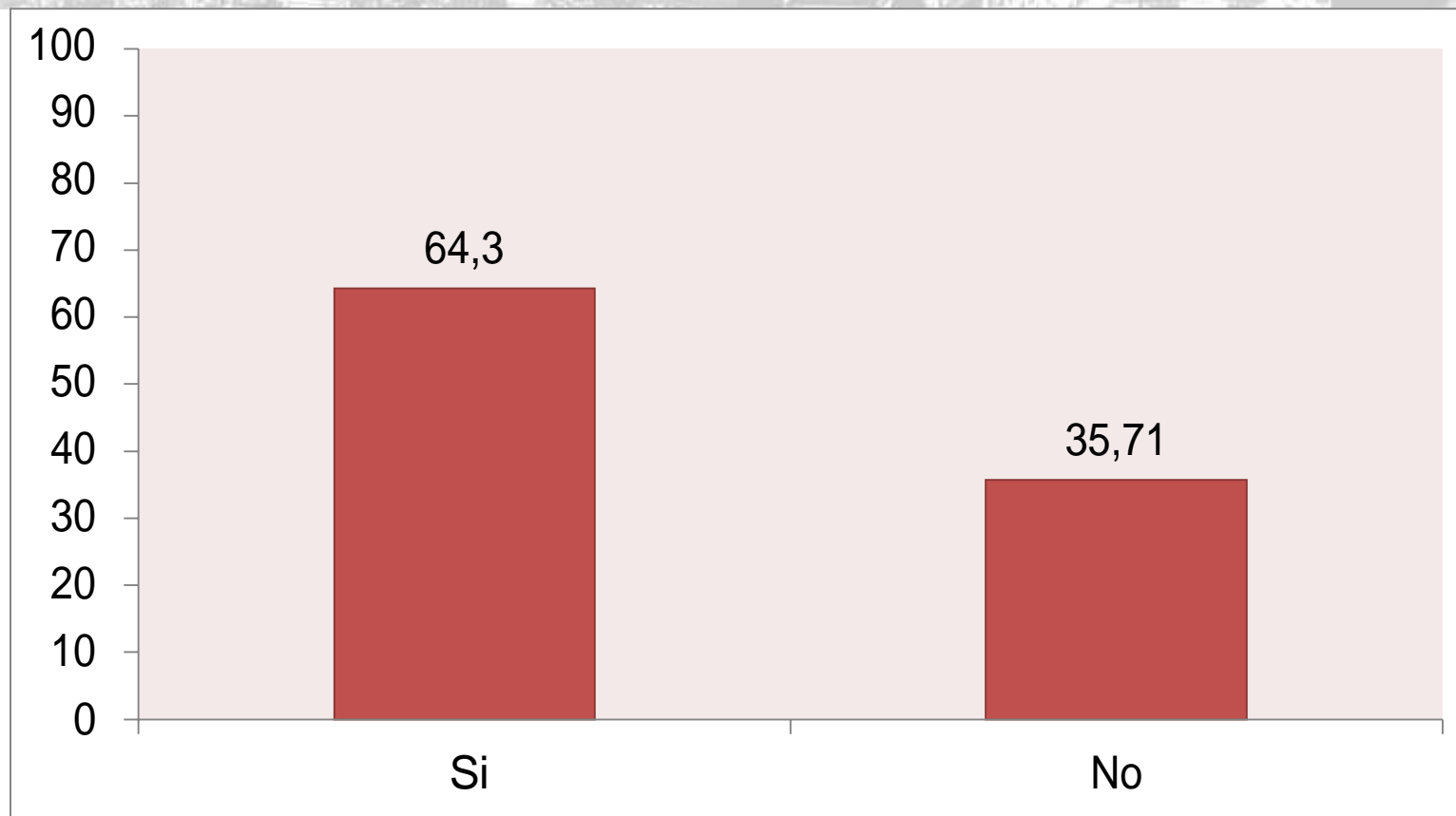
## *Pregunta: La persona que li atén li va donar les gràcies pel teu nom*



## ***Pregunta: La persona que li atén s'acomiada cordial i educadament***



## *Pregunta: Es va sentir valorat com un client potencial*





# METODOLOGIA

## Interaccions telemàtiques

# 3.- METODOLOGIA INTERACTUACIÓ TELEMÀTIQUES

Les accions s'han realitzat interactuant amb l'email oficial del Park Güell.  
Aquest email apareix visita a la pàgina web del Park.

[parkguell@bsmsa.cat](mailto:parkguell@bsmsa.cat)

Les accions realitzades s'han dividit en **8 interaccions** diferents que a continuació es detallen. Valorant entre altres aspecte, el temps de resposta.





# 4.- METODOLOGIA INTERACTUACIÓ TELEMÀTIQUES

EMAIL

Respostes (del 1 al 5)

Qualificació Global	8,5
---------------------	-----

Ortografia i gramàtica	4
Domini del idioma	5
Capacitat de resolució	4
Rapidesa/temps de respost	4



Temps resposta	Argumentari	Resposta
Entre 24 i 48h	Menor sense tarjeta de veí	<p>En resposta a la seva consulta, li informem que el carnet de veí és una targeta personal i intransferible, per aquest motiu, lamentablement no pot ser utilitzat per una altra persona que no sigui el titular del mateix.</p> <p>Les persones que desitgin accedir a la Zona Monumental sense possessió d'aquest carnet, hauran d'adquirir una entrada de manera online o bé en les taquilles del parc. Recomanem encareidament realitzar la seva compra per internet, a causa del nostre aforament limitat i l'alt volum de visites, és possible que a la seva arribada al parc hagin d'esperar per realitzar l'accés a la Zona Monumental.</p> <p>D'altra banda, en el cas de les persones que desitgin accedir a la Zona Monumental de manera gratuïta, li informem que existeix la possibilitat d'inscriure's en el registre gratuït "Gaudir+BCN", els membres del com podran retirar una entrada diària sense cost algun, sempre que hi hagi aforament disponible. Per poder-se registrar en aquest programa, han de dirigir-se de manera presencial a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) de la Plaça Sant Miquel de Barcelona. Una vegada formalitzat el registre, i transcorreguts 7 dies, passen a ser membres actius del mateix.</p> <p>Pot consultar més informació respecte a aquest registre a la pàgina web <a href="http://www.gaudirmesbcn.cat">www.gaudirmesbcn.cat</a></p>
Menys 24h	Petició sobre com comprar entrades	<p>Per a la visita a la Zona Monumental del Park Güell és necessària la reserva. La compra d'entrades es pot realitzar durant els tres mesos previs a la visita, escollint la data i la franja horària. Si decideix comprar la seva entrada en la mateixa taquilla, li informem que l'entrada es pot demorar unes hores a causa dels nostres aforos limitats.</p>
Menys 24h	Visitant amb discapacitat	<p>Les persones amb mobilitat reduïda poden tenir dificultats per moure's dins de la Zona Monumental a causa de les característiques arquitectòniques del Park, amb escales i camins irregulars.</p> <p>No obstant això, en el cas de presentar aquesta dificultat en la mobilitat, pot contactar novament amb nosaltres, i li enviarem el recorregut alternatiu per a aquest tipus de visitants.</p> <p>També li informem que l'aparcament per a autocars disposa de 3 places reservades para personis amb mobilitat reduïda.</p>
Menys 24h	Canvi d'hora d'unes entrades	<p>Lamentem comunicar-li que una vegada adquirida i confirmada l'entrada per visitar la Zona Monumental del Park Güell no s'accepten canvis, devolucions o reintegraments. L'entrada solament podrà ser utilitzada en la data i hora establerta en la mateixa. No obstant això, li informem que si el motiu del canvi està originat per una causa de força major i pertant no previsible i aliena a la seva voluntat, procedirem a estudiar el seu cas, sempre que està condició pugui ser acreditada amb algun tipus de certificat que així ho demostrï.</p>

Temps resposta	Argumentari	Resposta
Menys 24h	Que es considera grup	<p>Per a grups de més de 10 persones és necessari que es registrin i comprin les entrades anticipades online a través de la nostra Web.</p> <p>Si el seu grup és inferior a 10 persones, poden realitzar la seva compra a través del canal de compra individual / particular.</p>
Entre 24 i 48h	Circular amb patinet	<p>La utilització de patinets a l'interior de la Zona Monumental no està permesa. No obstant això, poden entrar amb ell sempre que no sigui utilitzat a l'àrea regulada.</p>
Menys 24h	No recepció de les entrades però si s'ha efectuat el pagament	<p>En primer lloc agraïm el seu interès a visitar la Zona Monumental del Park Güell.</p> <p>En resposta a la seva petició, hem comprovat la nostra base de dades i no hem trobat cap reserva realitzada sota el seu nom o amb la seva adreça de correu electrònic. Podem fer un pas més i comprovar en el sistema de pagaments si el càrrec s'ha fet efectiu. Per a això, li preguem ens faciliti les següents dades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 primers i 4 últims dígits de la targeta utilitzada.</li> <li>• Data i hora aproximada de la compra.</li> <li>• Import total de les entrades.</li> </ul> <p>Una vegada tinguem aquesta informació podrem comprovar l'estat de la seva reserva i li indicarem com prosseguir.</p> <p>Lamentem la incidència oposada, i quedem a la seva disposició per si necessita ampliar aquesta o qualsevol altra informació.</p>
Menys 24h	Petició filmació	<p>En resposta al seu correu electrònic en el qual ens informa de la realització d'una petita filmació en el Park Güell, li recomanem que contacti directament amb el Departament de "Parcs i Jardins" de l'Ajuntament de Barcelona per sol·licitar el permís d'autorització d'ús d'espais públics.</p> <p>Pera més informació li facilitem el número de telèfon de Parcs i Jardins 93.256.20.34 i un correu electrònic <a href="mailto:srofin@bcn.cat">srofin@bcn.cat</a> o <a href="mailto:ccerdanp@bcn.cat">ccerdanp@bcn.cat</a>.</p> <p>També pot visitar la pàgina web <a href="http://w110.bcn.cat/porta/site/mediambient">http://w110.bcn.cat/porta/site/mediambient</a></p>

# 4.- METODOLOGIA INTERACTUACIÓ TELEMÀTIQUES

APP

	Resposta (del 1 al 5)
<b>Qualificació Global</b>	7,6
<b>Navegabilitat</b>	
1. App fàcil de localitzar i descarregar	5
2. La app es senzilla e intuïtiva	4
<b>Look&amp;feel</b>	
3. Disseny atractiu	4
4. Colors, imatges corporatives i atractives	5
5. Aparença	3
<b>Facilitat per buscar i localitzar els continguts</b>	3
<b>Interès, comprensió i qualitat de la informació</b>	3

La app és fàcil de localitzar tant per IOS com Android. Es descarrega ràpidament i de manera senzilla. És bastant intuïtiva, amb un disseny corporatiu. Recorda tant al Park Güell com a l'Ajuntament de Barcelona. Els continguts són molt similars a la informació que ja es facilita en cartells i panells del Park Güell, sumat al fet que ralentitja el funcionament del dispositiu o smartphone, és més fàcil situar-te a través de la informació del Park.



# 4.- METODOLOGIA INTERACTUACIÓ TELEMÀTICA

WEB

	Respostes (del 1 al 5)
<b>Qualificació Global</b>	8,8
<b><i>Navegabilitat</i></b>	
1. Web fàcil de localitzar en cercadors	5
2. La web és senzilla i intuïtiva	5
<b><i>Look&amp;feel</i></b>	
3. Disseny atractiu	4
4. Colors, imatges corporatives i atractives	5
5. Aparença	4
<b>Faciliteu per buscar i localitzar els continguts</b>	4
<b>Interès, comprensió i qualitat de la informació</b>	4

La web és fàcil de localitzar amb diferents motors de cerca i exploradors.

S'utilitzen diferents criteris i paraules clau, la web oficial sempre surt posicionada com a primera opció.

La web bastant intuïtiva, amb un disseny corporatiu del Park Güell que recorda l'estil modernista de Gaudí i al parc en la seva essència.

Els continguts són comprensibles en diferents idiomes i la informació accessible.



# RESUM PUNTUACIONS GLOBALS

	Nota sobre 10
Analisi Quantitatiu	5,5
Analisi Qualitatiu	7,4
Web	8,8
App	7,6
Telefon 902	8,9
Telefon 93	9,7
E-mail	8,5
TOTAL (promig)	8,1

Com es pot observar a la taula, tots els apartats avaluats superen els 7 punts a excepció dels relatius a l'anàlisi quantitatiu, que a causa de la profunditat dels ítems avaluats és susceptible que tingui una puntuació inferior que la resta.

# RESUM PUNTUACIONS GLOBALS QUANTITATIVES

Pregunta	Percentatge
1. Quant al primer contacte que heu tingut amb el personal de dins de la taquilla, per favor, selecciona aquelles situacions que han tingut lloc:	
Ens han saludat dient "Bon dia" o "Bona tarda":	72%
Ens han mirat directament als ulls mentre ens saludaven:	72%
Ens van saludar amb un somriure:	62%
Uns altres (especificar):	7%
Cap de les anteriors:	3%
2. Al moment de donar les explicacions, us han escoltat de forma activa?	
Sí, al llarg de tota la conversa:	93%
Sí, però solament alguna part de la conversa:	7%
No	0%
3. Com ha estat el to de la conversa?	
Ha estat una conversa cordial	83%
Ha estat una conversa amb nervis	0%
Altres:	10%
4. Han utilitzat el mapa del Park com a suport durant la conversa?	
Sí, ens han indicat coses assenyalant el mapa	52%
Sí, però no ho han utilitzat molt durant la conversa	10%
No, només ens ho han lliurat però no ho han utilitzat durant la conversa	21%
No han utilitzat cap mapa	17%
5. (Si han utilitzat el mapa del Park) En quin moment han fet ús del mapa?	
Des del principi, abans de preguntar gens	31%
Al moment en què hem preguntat alguna informació (sigui quin sigui)	38%
Uns altres (especificar):	28%
6. (Si han utilitzat el mapa del Park) Us han lliurat el mapa en acabar la conversa?	
Sí	69%
No	28%
7. Us han proposat sense preguntar directament fer alguna activitat o visitar algun altre lloc mentre espereu per entrar?	
Sí, la zona de lliure accés del Park	14%
Sí, la casa Gaudí	10%
Sí, altres activitats (especificar):	0%
No, ho hem hagut de preguntar nosaltres directament	17%
No ens han proposat res	66%

Pregunta	Percentatge
8. Us han informat sobre la franja de 30 minuts que teniu per poder entrar?	
Sí, més d'una vegada, i ho han remarcat quan ens hem anat	48%
Sí, més d'una vegada, però no ho han remarcat quan ens hem anat	3%
Sí, una sola vegada, quan ja ens anàvem	7%
Sí, una sola vegada però no quan ja ens anàvem	7%
No	34%
9. Us han informat que una vegada dins del Park podeu estar tot el temps que vulgueu?	
Sí, sense preguntar-ho	55%
Sí, però ho hem hagut de preguntar	10%
No	34%
10. Us han mostrat els itineraris possibles que existeixen per fer la visita al Park?	
Sí, sense preguntar-ho	21%
Sí, però ho hem hagut de preguntar	3%
No	76%
11. Us han informat que hi ha wifi gratuït en el Park?	
Sí	14%
No	86%
12. Us han informat que es pot descarregar una APP en el mòbil que permet fer una visita guiada?	
Sí	21%
No	76%
13. Us han explicat com arribar al punt d'accés més proper?	
Sí, sense preguntar-ho	48%
Sí, però ho hem hagut de preguntar	17%
No	34%
14. Us han atès a tot moment en l'idioma en el qual us heu dirigit vosaltres?	
Sí	90%
No, han utilitzat diversos idiomes indistintament encara que nosaltres solament hem utilitzat un idioma	7%
No, han utilitzat diversos idiomes indistintament perquè nosaltres també havíem utilitzat més d'un idioma (s'anaven adaptant)	0%
No, han canviat d'idioma a mitja conversa a iniciativa seva	3%
No, ens han informat que no ens podien atendre en el nostre idioma i han utilitzat un altre idioma	0%

# RESUM PUNTUACIONS GLOBALS QUALITATIVES-INCIDÈNCIES

A continuació presentem les puntuacions obtingudes en dos formats; escala 0-5 i en percentatge

Argumentari	Escala0-5	Percentatge
Al nostre grup s'ha afegit una persona noprovisada	5	100%
Al sortir em queixo per haver tanta cua per veure la casa del guarda	5	100%
Arribar expressament tard a la Zona Monumental i veure com ho solucionen	5	100%
Intentar entrar fora de la franja assignada per veure si es controla/detecta i com es reacciona	5	100%
Arribar tard a la visita	5	100%
Avisar que hi ha algú tancat al lavabo	5	100%
Canvi d'idioma d'una visita guiada comprada per web	5	100%
Em trobo malament i no ho dic a ningú i m'estiro	5	100%
Un nen s'ha perdut	5	100%
He sortit del recinte i vull tornar a accedir	4,67	93%
Hi ha disponibilitat avui? Si hi ha disponibilitat, m'ofereixen la compra de tiquets	4,67	93%
Realitzar la visita guiada completa	4,5	90%
Avisar que has estat víctima dels carteristes dintre del recinte	4,33	87%
Arribar expressament tard a la Zona Monumental i veure com ho solucionen	4	80%
Em queixo perquè hi ha molta cua a la casa del guarda	4	80%
Em trobo malament i ho dic a algú del Park	4	80%
Un nen s'ha perdut (Extraordinària – veí/turista)	4	80%
Avisar que hi ha carteristes	3,5	70%
No trobo l'entrada	3,5	70%
Arribar a un accés i provar d'accedir tenint la visita guiada	3	60%
Realitzar la compra d'entrades amb visita guiada a la taquilla	3	60%
Un cop surto de la visita casa guarda, em queixo del poc interès i d'haver fet cua per a quasi res	2,33	47%
Explica l'itinerari	2	40%
Tinc entrada, però el meu acompanyant, nen menor de 7 anys no	2	40%
Demanejar que expliquin l'itinerari	1	20%
Intento pujar sobre algun element arquitectònic	1	20%
<b>MITJANA</b>	<b>3,94</b>	<b>78%</b>



# RESUM PUNTUACIONS GLOBALS QUALITATIVES -INFORMATIVES

A continuació presentem les puntuacions obtingudes en dos formats; escala 0-5 i en percentatge.

Argumentari	Escala0-5	Percentatge
Preguntar sobre el tema de les frangeshoràries		
Testar si insisteixen sobre el fet de respectar la franja horària	5	100%
Preguntar si és gratis l'accés per als residents a Catalunya	5	100%
Preguntar sobre el tema de les frangeshoràries	5	100%
Preguntar per l'horari de la casa guarda	4,75	95%
Demandar si es possible sortir i tornar a entrar, i si es possible fer-ho sense pagar	4,75	95%
Preguntar per on són els accessos de la zona Monumental	4,75	95%
Preguntar on estan els lavabos i si són gratuïts	4,67	93%
Preguntar per si hi ha límit de temps per estar dins la Zona Monumental	4,33	87%
Preguntar per on estan lessortides	4,25	85%
Vull un full de reclamacions	4	80%
Preguntar pel contingut/interès de fer la visita a la casa del guarda	3,5	70%
Preguntar si és gratis l'accés pels barcelonins	3,25	65%
Preguntar on està la parada de metro més propera	3,125	63%
Preguntar pels restaurants a prop del Park	3	60%
Preguntar per l'horari de la casa guarda (Normal – veí/turista)	3	60%
Preguntar pels bars fora del recinte del Park	3	60%
Preguntar per si es pot accedir amb gos o bicicleta.	3	60%
Demandar que expliquin l'itinerari; Explica els itineraris	3	60%
Preguntar per normativa accésveïns	2,67	53%
Preguntar si hi ha una app per guiar-se durant la visita	2,5	50%
Preguntar per l'història del recinte	2,33	47%
Preguntar si hi ha wifi i si aquest és gratuït	2,33	47%
Verificar que a les taquilles, en el moment de comprar l'entrada, s'informa sobre la possibilitat de fer la visita guiada (Normal-turista)	1	20%
Verificar que a les taquilles, en el moment de comprar l'entrada, s'informa sobre la possibilitat de fer la visita guiada	1	20%
	3,51	69%



# CONCLUSIONS



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de Reconeixement – No comercial – Sense Obra Derivada (by-nc-nd) amb finalitat no comercial i sense obra derivada. Es permet copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format, sempre que no tingui finalitats comercials i no es distribueixi cap obra derivada.

La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>

- Possibilitats de millora venda suggerida, a través de serveis complementaris al preu del tiquet com la visita a la casa de Gaudí o les visites guiades.
- Detectem oportunitats de millora pel que fa a la resposta envers els argumentaris informatius i d'incidències
- Els protocols d'actuació semblen tenir una millor resposta per part de les persones avaluades.
- Trobem oportunitats de millora envers la resposta a les queixes expressades per part dels clients.
- Envers l'App resulta fàcil de detectar i trobar però els usuaris han considerat que és millorable, pel que fa a la usabilitat.
- Hem detectat que en dates de molta afluència de clients amb les hores, no es dona una alternativa al client.

